

“Análisis de la posición del consumidor ante el mercado asegurador”

Una mirada crítica para mejorar la transparencia en la distribución y comercialización de seguros.

Proyecto: “Consumidores a todo riesgo. Los consumidores por un uso eficaz de los seguros, y unos productos de ahorro-jubilación transparentes, rentables y solventes”

Diciembre 2018



Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. El contenido es de exclusiva responsabilidad de la Asociación



ADICAE
Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros

	Pág.
1.-Objetivos	3
2.- Metodología	6
3.- Realización práctica	8
4.-Resultados	11
1.-Seguros Contratados: tipos y canales de contratación.	12
2.- Reclamaciones sobre seguros	22
3.- Información relacionada con seguros	30
4.- Actitud del consumidor ante acciones a desarrollar por una Asociación de Consumidores	47
5.-Conclusiones	50

01 | Objetivos

Fomentar la reflexión por parte del consumidor acerca de su contrato de seguro, analizando asimismo sus diversas formas de comercialización, distribución, canales de reclamación y funciones de las Asociaciones de Consumidores.

- ◆ Conocimiento de las diferentes posibilidades de seguros que se pueden contratar.
- ◆ Aproximación estadística sobre la contratación de un seguro, plan de pensiones o productos de seguro-ahorro
- ◆ Tipos de seguro/ s contratados.
- ◆ Canal de contratación del seguro/s. Motivos de la contratación a través de Bancos o Caja de ahorros.
- ◆ Medios a través de los cuales se establece contacto para recibir información y concretar la suscripción de contratos de seguro/s.
- ◆ Percepción del consumidor en relación a la información ofrecida sobre la contratación.
- ◆ Grado de información general sobre los seguros contratados y cobertura.
- ◆ Reclamaciones sobre los seguros contratados: Motivos y lugar de la reclamación.
- ◆ Conocimiento del consumidor sobre los productos de seguros.
- ◆ Percepción del interés del consumidor por recibir información relacionada con seguros.
- ◆ Postura del consumidor frente a las potenciales acciones de las Asociaciones de Consumidores para informar y formar sobre los derechos de los asegurados antes las empresas de seguros.
- ◆ Disposición del consumidor a que una Asociación de Consumidores analice sus pólizas de seguros para tener una perspectiva más crítica de los contratos firmados.

02 | Metodología

universo

Individuos mayores de 30 años, de ambos sexos, con al menos un seguro, plan de pensiones o plan ahorro contratado.

ámbito de estudio

Nacional, Estado español

tamaño muestral

481 encuestas

técnica entrevista

-**Perfil Asociados:** Complimentación de impresos facilitados por la Asociación

- **Perfil No Asociados:** Encuesta realizada Online por la empresa encargada del sondeo

Con cuestionario estructurado de una duración de 5-8 minutos.

error muestral

El error estadístico para **481 encuestas es de $\pm 4,5\%$** para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigma) con $p=q=50$

03 | Realización práctica

Fecha trabajo de campo

Del 26 de noviembre al 7 de diciembre de 2018

Sexo

Número de
encuestas

Hombre 277

Mujer 204

Edad

Número de
encuestas

De 30 a 40 años 106

41 y más años 375

04 | Resultados

1

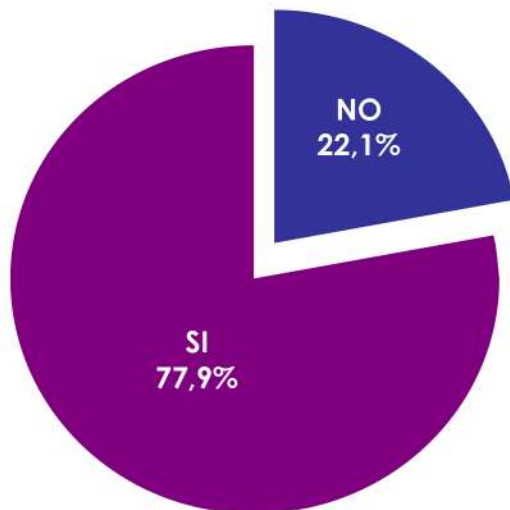
Seguros Contratados: Tipos y canales de contratación

- Tenencia de un seguro, plan de pensiones o de Ahorro
- Conocimiento de los diferentes seguros que se pueden contratar
- Tipo de seguro/ s contratado
- Canal de contratación del seguro/s.
- Contratación de seguros a través de Bancos o Cajas de Ahorro; Motivos de la contratación.
- Medios de contacto para recibir información y concretar la suscripción del contrato de seguro/s.

Tenencia de algún Seguro, Plan de pensiones o de ahorro

Muestra total consultada: 617
individuos.
Respuesta Simple

¿Tiene algún tipo de seguro/ Plan de pensiones o Ahorro contratado?



El **nivel de contratación** de seguros, planes de pensiones o planes de ahorro **es muy alto**, ya que el 78% de los individuos consultados tienen al menos uno. Este aspecto es más destacable entre los individuos asociados a Adicae, donde casi la totalidad de la muestra disponía de la contratación de un seguro o plan de pensiones/ahorro.

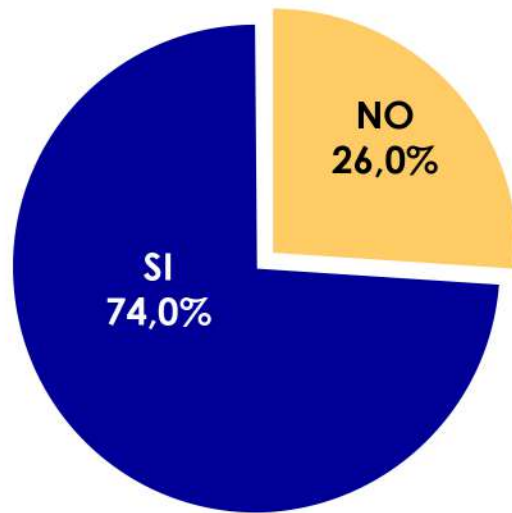
	TOTAL	Asociados	No Asociados
Base:	(617)	(295)	(322)
(*) Si	77,9%	94,9%	62,4,1%
No	22,1%	5,1%	37,6%

(*) El presente informe analizará, a continuación, la información obtenida de los 481 individuos que han participado y que tienen al menos un seguro , plan de pensiones o de ahorro contratado.

Conocimiento de los diferentes seguros que se pueden contratar

Base: 481 encuestas.
Respuesta Simple

En general, ¿conoces las diferentes posibilidades de seguros que se pueden contratar?



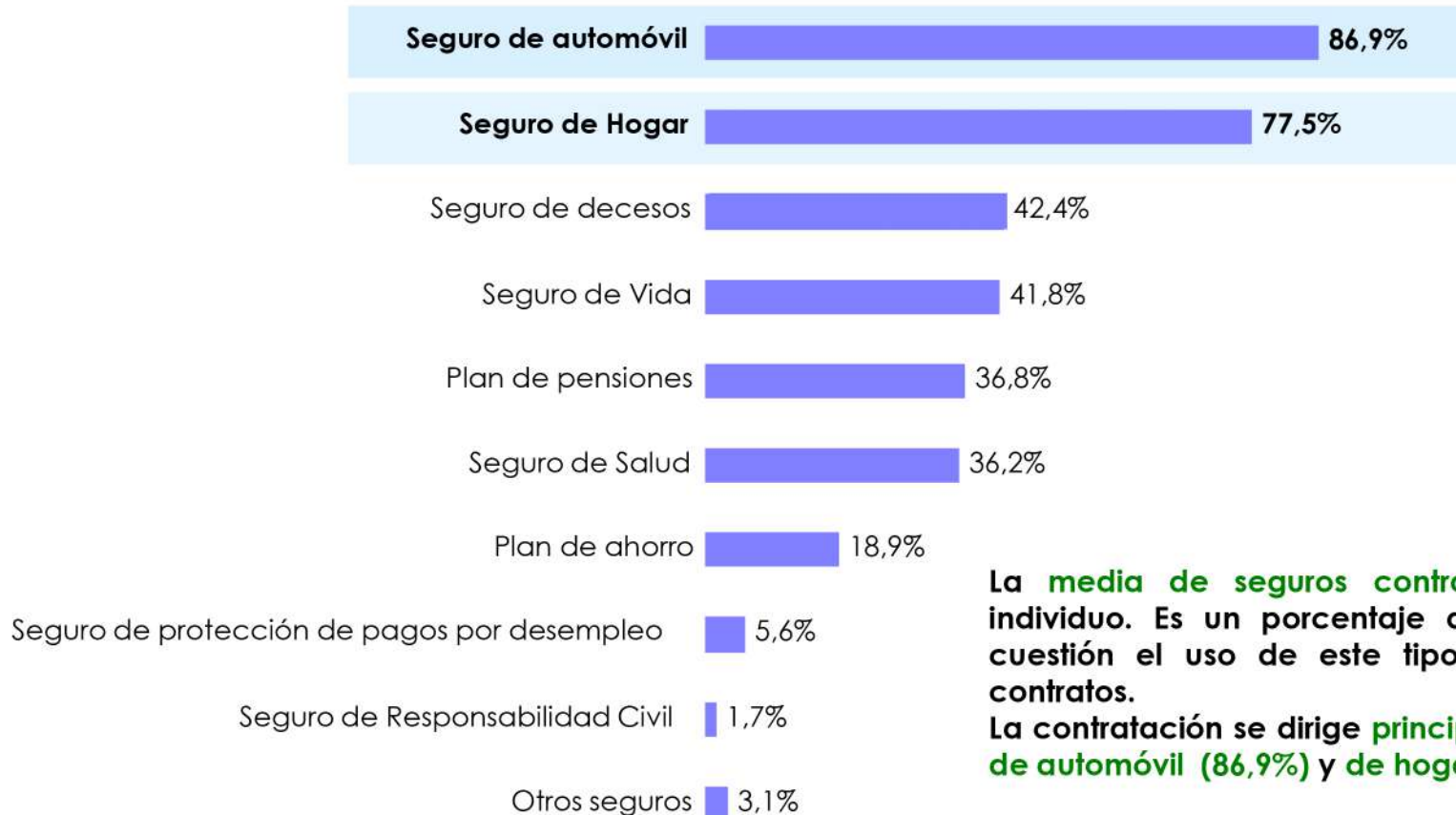
En general se tiene la percepción de conocer las diferentes posibilidades de seguros que pueden ser contratados. Debemos considerar aquí que la información puede llegar por publicidad, llamadas telefónicas, redes sociales, o a través de los propios agentes de venta.

	TOTAL	Asociados	No Asociados
Base	(481)	(280)	(201)
Si	74,0%	71,8%	77,1%
No	26,0%	28,2%	22,9%

Tipo de seguro/ s contratado

Base: 481 encuestas.
Respuesta múltiple

Dígame si tiene contratado alguno de los siguientes tipos de seguros



La **media de seguros contratados es 3,5** por individuo. Es un porcentaje alto si se pone en cuestión el uso de este tipo de productos y contratos.

La contratación se dirige **principalmente a Seguros de automóvil (86,9%) y de hogar (77,5%).**

Media de seguros contratados: 3,5

Tipo de seguro/ s contratado

Base: 481 encuestas.
Respuesta múltiple

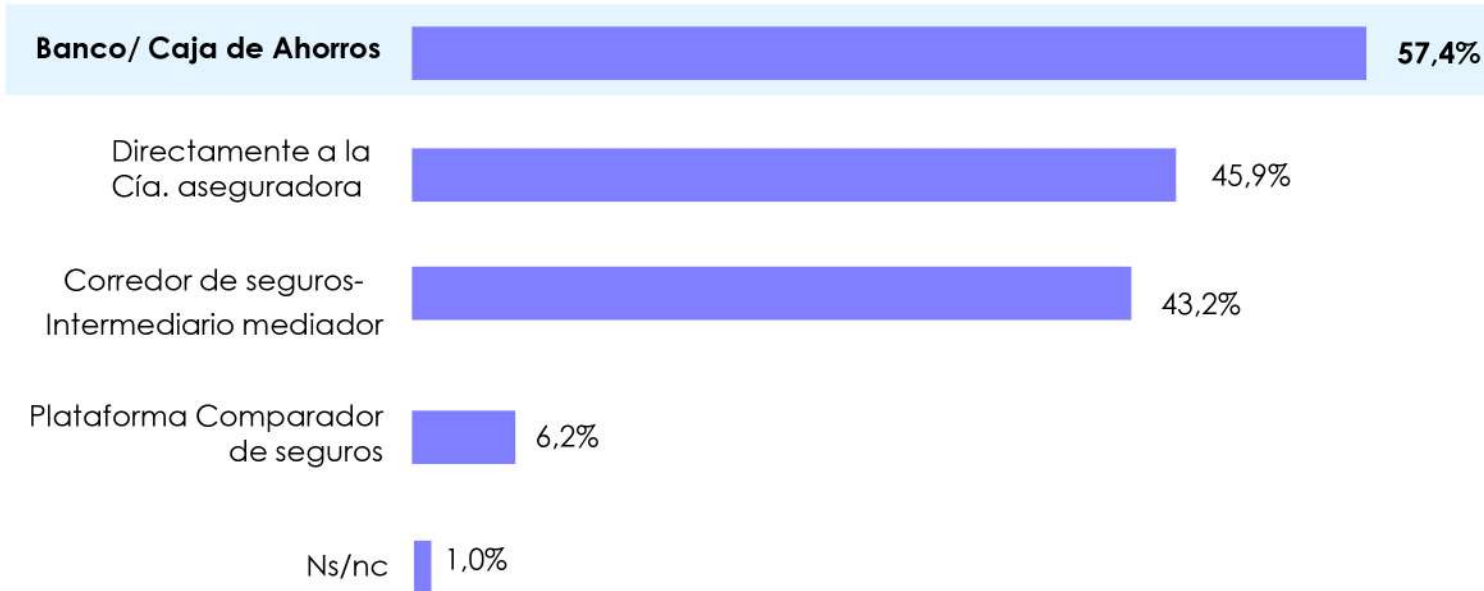
Dígame si tiene contratado alguno de los siguientes tipos de seguros :

	TOTAL	Edad		Sexo	
		De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
Base:	(481)	(108)	(375)	(277)	(204)
Seguro de automóvil	86,9%	84,9%	87,5%	92,1%	79,9%
Seguro de Hogar	77,5%	58,5%	82,9%	76,9%	78,4%
Seguro de decesos	42,4%	23,6%	47,7%	41,5%	43,6%
Seguro de Vida	41,8%	39,6%	42,4%	41,5%	42,2%
Plan de pensiones	36,8%	24,5%	40,3%	39,7%	32,8%
Seguro de Salud	36,2%	38,7%	35,5%	34,3%	38,7%
Plan de ahorro	18,9%	21,7%	18,1%	19,9%	17,6%
Seguro de protección de pagos por desempleo	5,6%	3,8%	6,1%	6,5%	4,4%
Seguro de R. Civil	1,7%	1,9%	1,6%	1,8%	1,5%
Otros seguros	3,1%	1,9%	3,5%	2,9%	3,4%
Media de seguros contratados	3,5	3,0	3,6	3,5	3,4

Canal de contratación de los seguros

Base: 481 encuestas.
Respuesta múltiple

En general, ¿a través de qué o quién lo ha contratado?



Los **Bancos y cajas de ahorros** se revelan como el **canal de contratación** de los seguros y planes de ahorro/ pensiones **dominante (57,4%)**. Principalmente entre el segmento de individuos **No Asociados y Mujeres**. Esto muestra la real incidencia de la **BANCA-SEGUROS** en relación a la distribución y comercialización de seguros. No es menor tampoco el despliegue que las propias aseguradoras tienen y los corredores, pero destaca la hegemonía de la Banca en tanto comercio por venta cruzada.

Canal de contratación de los seguros

Base: 481 encuestas.
Respuesta múltiple

En general, ¿a través de qué o quién lo ha contratado?

	TOTAL	Edad		Sexo	
		De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
Base:	(481)	(108)	(375)	(277)	(204)
Banco/ Caja de Ahorros	57,4%	56,6%	57,6%	53,8%	62,3%
Directamente a la Cía. aseguradora (agente vendedor/ online)	45,9%	48,1%	45,3%	45,1%	47,1%
Corredor de seguros-Intermediario mediador	43,2%	46,2%	42,4%	44,8%	41,2%
Plataforma Comparador de Seguros	6,2%	4,7%	6,7%	6,9%	5,4%
Ns/nc	1,0%	-	1,3%	0,7%	1,5%

Motivos de contratación de un seguro a través de Banco o Caja de Ahorros

Base: 276 encuestas.
Respuesta simple

¿Cuál es la razón por la que lo contrató a través de un Banco/Caja?

Ha contratado un seguro a través de Banco o Caja
57,4%

Me lo ofrecieron o solicité
directamente



52,9%

Impuesto en la contratación de un producto
financiero



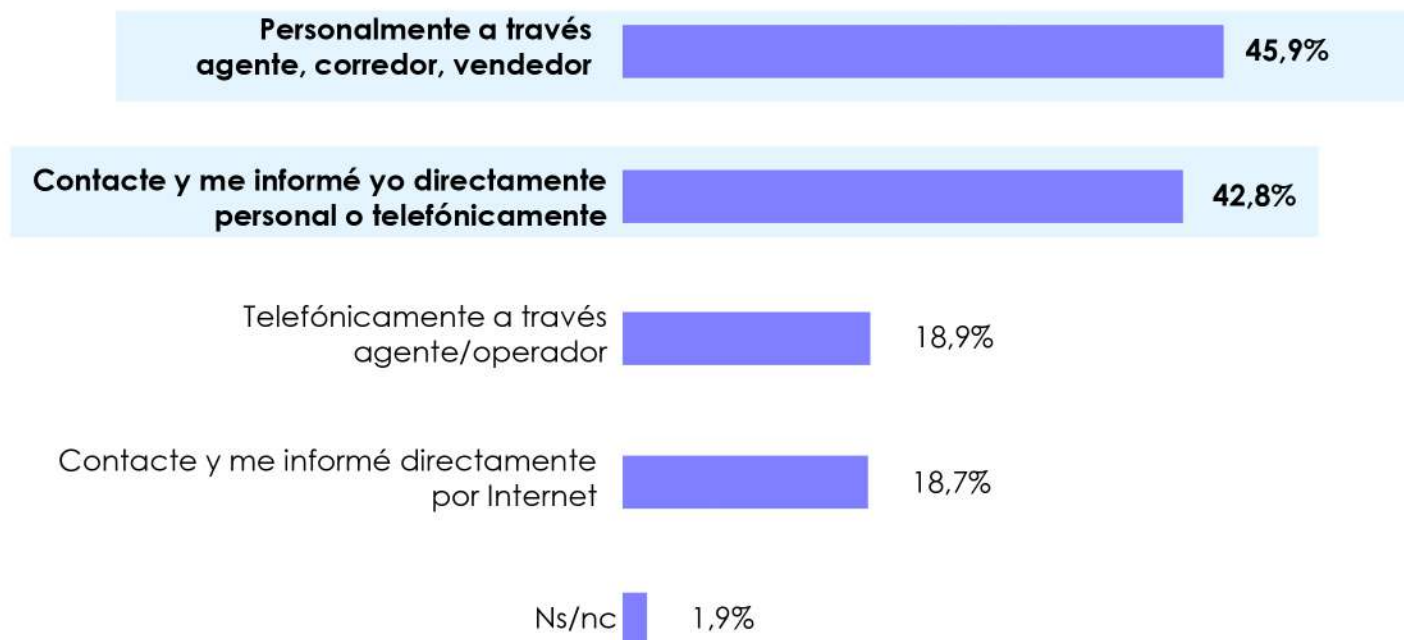
47,1%

En la contratación a través de Bancos y cajas de ahorros, **los resultados indican que para el 47,1% de los entrevistados ha sido impuesta por la vendedora en** la contratación de un producto financiero. Éstos porcentajes vuelven a poner en debate la penetración de la Banca en el mundo de los seguros, y la estrategia comercial indebida de obligar a contratar seguros por la obtención de algún producto como son las hipotecas. Esto muestra que para casi la mitad de los encuestados ha sido “obligatorio” y no libre elección tener uno o varios seguros.

	TOTAL	Edad		Sexo	
		De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
Base:	(276)	(108)	(375)	(277)	(204)
Me lo ofrecieron o solicité directamente	52,9%	50,0%	53,7%	55,7%	49,6%
Por la compra de un producto financiero lo tenía que contratar	47,1%	50,0%	46,3%	44,3%	50,4%

Base: 481 encuestas.
Respuesta múltiple

Habitualmente, ¿a través de qué medio contactaron o contactó Ud. para informarse y concretar la suscripción del contrato de seguro/os?



Base: 481 encuestas.
Respuesta múltiple

Habitualmente, ¿a través de qué medio contactaron o contactó Ud. para informarse y concretar la suscripción del contrato de seguro/os?

	TOTAL	Edad		Sexo	
		De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
Base:	(481)	(108)	(375)	(277)	(204)
Personalmente a través agente, corredor, vendedor.	45,9%	44,3%	46,4%	42,6%	50,5%
Contacte y me informé yo directamente personal o telefónicamente.	42,8%	41,5%	43,2%	44,0%	41,2%
Telefónicamente a través agente/operador.	18,9%	22,6%	17,9%	17,0%	21,6%
Contacte y me informé directamente por Internet.	18,7%	17,0%	19,2%	22,4%	13,7%
Ns/nc	1,9%	-	2,4%	1,1%	2,9%

- Realización de reclamaciones sobre los seguros contratados.
- Tipo de seguro sobre el que se ha realizado la reclamación.
- Motivos de la reclamación.
- Lugar donde se ha realizado la reclamación.

Realización de reclamaciones sobre seguros contratados

Base: 481 encuestas.
Respuesta simple

En relación a los seguros que tiene contratados ¿ha realizado Ud. alguna reclamación en algún momento?



En general puede decirse que sí existe una “cultura de la reclamación” dentro del sector de los seguros ya que, **más del 40%** de los entrevistados **ha realizado alguna reclamación** en relación a los seguros que tienen contratados a pesar de no ser un producto de uso diario. El análisis de la muestra considerada revela que reclaman más los **hombres** y los **mayores de 40 años**. Es recomendación de ADICAE que cualquier política que se quiera desarrollar al respecto debería apuntar a fortalecer la formación del consumidor relativa a los canales de reclamación en seguros., así como fortalecer la efectividad de éstos.

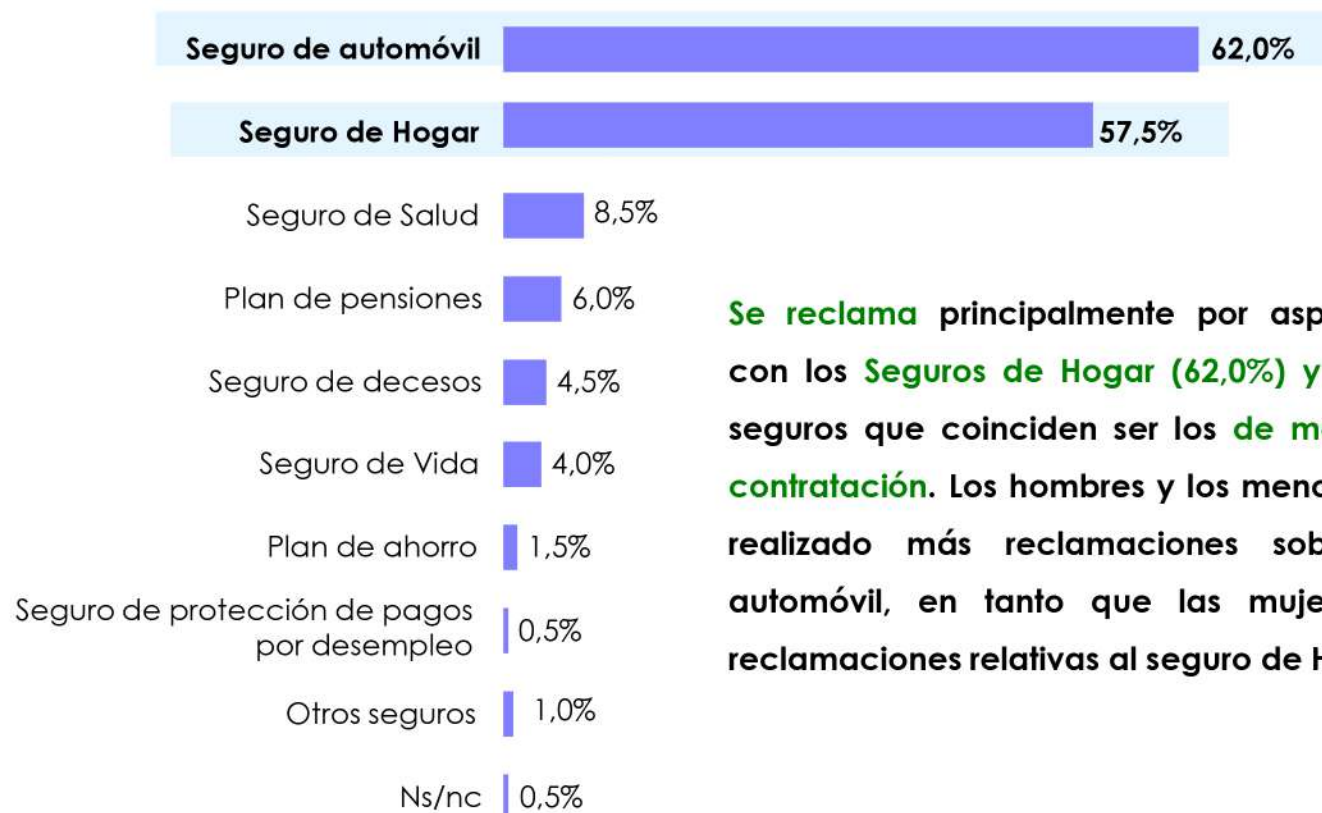
	TOTAL	Edad		Sexo	
		De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
Base:	(481)	(108)	(375)	(277)	(204)
Si	41,6%	25,5%	46,1%	45,1%	36,8%
No	58,4%	74,5%	53,9%	54,9%	63,2%

Tipo de Seguro sobre el que se ha hecho reclamación

Base: 200 encuestas.
Respuesta múltiple

¿Sobre cuál o cuáles ha reclamado?

Si ha reclamado
41,6%



Se reclama principalmente por aspectos relacionados con los Seguros de Hogar (62,0%) y Automóvil (57,5%), seguros que coinciden ser los de mayor porcentaje de contratación. Los hombres y los menores de 40 años han realizado más reclamaciones sobre el seguro de automóvil, en tanto que las mujeres suscriben más reclamaciones relativas al seguro de Hogar.

Tipo de Seguro sobre el que se ha hecho reclamación

Base: 200 encuestas.
Respuesta múltiple

¿Sobre cuál o cuáles ha reclamado?

Si ha reclamado
41,6%

	TOTAL	Edad		Sexo	
		De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
Base:	(481)	(27)	(173)	(125)	(75)
Seguro de automóvil	62,0%	70,4%	60,7%	69,6%	49,3%
Seguro de Hogar	57,5%	44,4%	59,5%	52,8%	65,3%
Seguro de Salud	8,5%	18,5%	6,9%	8,8%	8,0%
Plan de pensiones	6,0%	7,4%	5,8%	4,8%	8,0%
Seguro de decesos	4,5%	3,7%	4,6%	4,0%	5,3%
Seguro de Vida	4,0%	-	4,6%	3,2%	5,3%
Plan de ahorro	1,5%	-	1,7%	2,4%	-
Seguro de protección de pagos por desempleo	0,5%	-	0,6%	-	1,3%
Otros seguros	1,0%	-	1,2%	0,8%	1,3%
Ns/nc	0,5%	-	0,6%	-	1,3%

Base: 200 encuestas.
Respuesta múltiple

¿Cuáles fueron las razones fundamentales por las que hizo la reclamación/es?

**Si ha reclamado
41,6%**

Atención y servicio recibido en caso de siniestro

46,0%

Desacuerdos con coberturas

37,5%

Descontento con servicio

30,0%

Incremento de primas sin información previa

29,5%

Letra pequeña, cláusulas abusivas

11,0%

Ns/hc

1,5%

La Atención y el servicio recibido en caso de siniestro (46,0%), es el principal motivo de reclamación, principalmente para los consumidores mayores de 40 años y las mujeres. Entre los reclamantes, otro motivo importante de demanda es el **desacuerdo con las coberturas (37,5%),** significativo en el tramo de edad de menos de 40 años y hombres. Éstos resultados muestran que es necesario profundizar la formación al consumidor sobre coberturas reales, cuestiones efectivamente previstas en las pólizas y exclusiones.

Base: 200 encuestas.
Respuesta múltiple

¿Cuáles fueron las razones fundamentales por las que hizo la reclamación/es?

**Si ha reclamado
41,6%**

	TOTAL	Edad		Sexo	
		De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
Base:	(481)	(27)	(173)	(125)	(75)
Atención y servicio recibido en caso de siniestro	46,0%	25,9%	49,1%	39,2%	57,3%
Desacuerdos con coberturas	37,5%	55,6%	34,7%	39,2%	34,7%
Descontento con servicio	30,0%	37,0%	28,9%	32,0%	26,7%
Incremento de primas sin información previa	29,5%	25,9%	30,1%	31,2%	26,7%
Letra pequeña, cláusulas abusivas	11,0%	18,5%	9,8%	12,8%	8,0%
Ns/nc	1,5%	-	1,7%	2,4%	-

Lugar de realización de la Reclamación

Base: 200 encuestas.
Respuesta múltiple

¿Dónde hizo la reclamación o reclamaciones?

Si ha reclamado
41,6%

Directamente en la
Compañía de Seguros

91,0%

Con asesoramiento de
Asociaciones de consumidores 8,0%

Dirección General de Seguros 6,5%

Organismos arbitral de consumo 5,0%

Demanda a través de abogado 2,0%

Otros 3,0%

Ns/nc 2,0%

Las reclamaciones se **gestionan directamente con la Compañía aseguradora (91,0%)**, sin intermediarios.

Lugar de realización de la Reclamación

Base: 200 encuestas.
Respuesta múltiple

¿Dónde hizo la reclamación o reclamaciones?

**Si ha reclamado
41,6%**

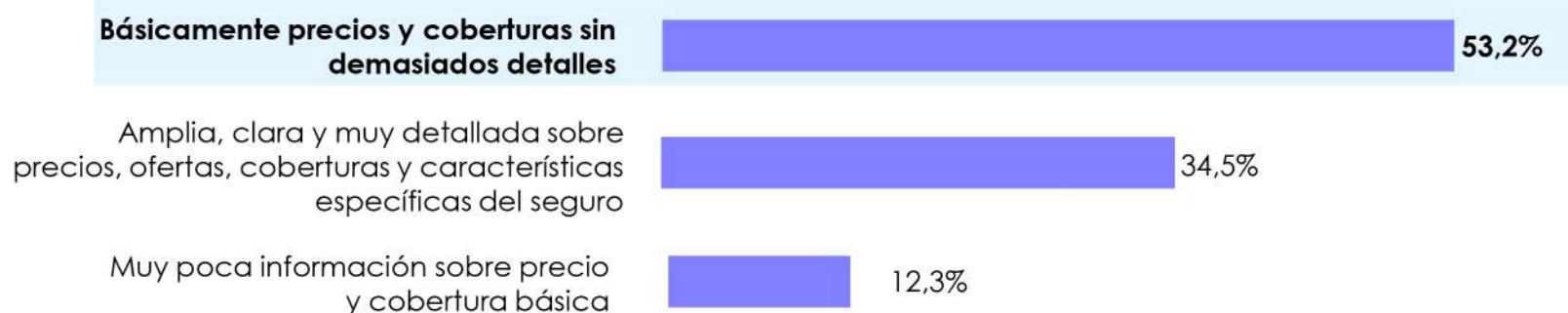
	TOTAL	Edad		Sexo	
		De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
Base:	(481)	(27)	(173)	(125)	(75)
Compañía de Seguros	91,0%	85,2%	91,9%	92,0%	89,3%
Asociación de consumidores	8,0%	3,7%	8,7%	5,6%	12,0%
Dirección General de Seguros	6,5%	7,4%	6,4%	8,0%	4,0%
Organismos arbitral de consumo	5,0%	7,4%	4,6%	4,8%	5,3%
Demanda a través de abogado	2,0%	3,7%	1,7%	2,4%	1,3%
Otros	3,0%	3,7%	2,9%	1,6%	5,3%
Ns/nc	2,0%	3,7%	1,7%	2,4%	1,3%

- Percepción del consumidor en relación a la información que se le ofrece sobre la contratación.
- Grado de información general sobre los seguros que se tiene contratados y cobertura.
- Conocimiento del consumidor sobre diferentes circunstancias relacionadas con los seguros.
- Interés por recibir información relacionada con seguros.

Percepción sobre la información ofrecida sobre la contratación de seguros

Base: 481 encuestas.
Respuesta simple

En general, ¿Diría Ud. que le ofrecen y dispone Ud. de toda la información necesaria y detallada para su correcta contratación?



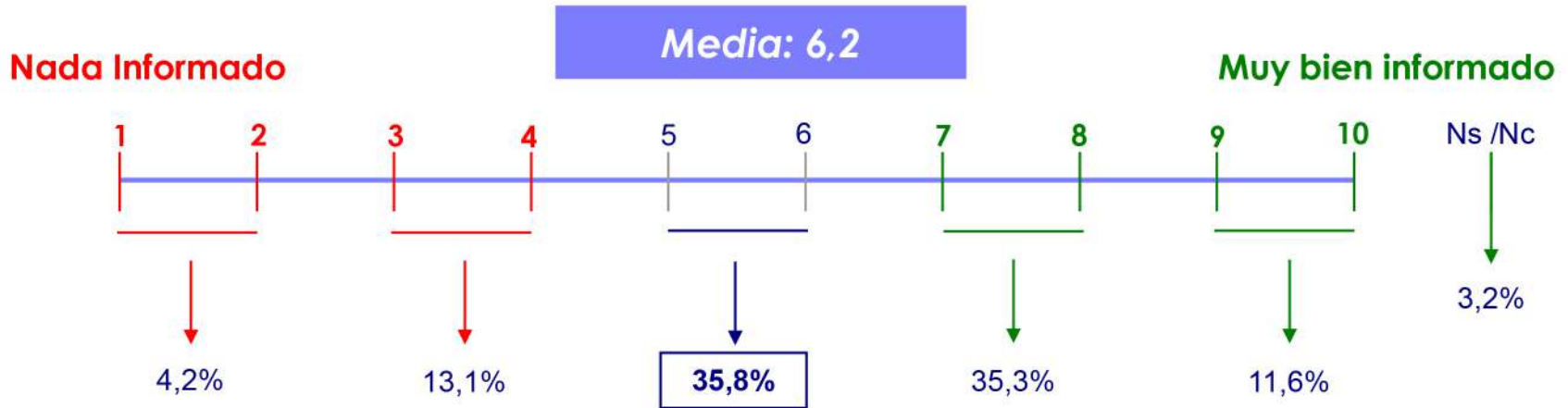
En general, el consumidor tiene la percepción de disponer de **una información Básica** sobre precios y cobertura pero sin demasiados detalles sobre la contratación de seguros (53.2%).

	TOTAL	Edad		Sexo	
		De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
Base:	(481)	(108)	(375)	(277)	(204)
Básicamente precios y coberturas sin demasiado detalle	53,2%	51,9%	53,6%	54,2%	52,0%
Amplia, clara y muy detallada sobre precios, ofertas, coberturas y características específicas del seguro	34,5%	34,0%	34,7%	34,3%	34,8%
Muy poca información sobre precio y cobertura básica	12,3%	14,2%	11,7%	11,6%	13,2%

Información general del consumidor sobre los seguros contratados y su cobertura

Base: 481 encuestas.
Media

En una escala de 1 a 10, donde 1 es nada informado y 10 muy bien informado, ¿qué grado de información considera que tiene Ud. sobre los seguros que tiene contratados y los riesgos que tiene cubiertos y los que no?



El **consumidor se siente informado** sobre los seguros contratados y los riesgos que tiene cubiertos ya que **solo el 17,3%** de los entrevistados **da una nota inferior a 5**.

La nota media que se obtiene sobre la **información general** que el consumidor considera que tiene es de **6,2 sobre 10**. Los **No asociados** perciben que tienen más información **6,9** así como los **Hombres** y **mayores de 40 años** (**6,4**).

		Perfil		Edad		Sexo	
	TOTAL	Asociados	No Asociados	De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
Base:	(481)	(280)	(201)	(108)	(375)	(277)	(204)
Nivel medio de información	6,2	5,8	6,9	5,8	6,4	6,4	5,9

Nivel de Información ofrecida sobre los diferentes tipos de seguros

Base: 481 encuestas. Según su experiencia, de los siguientes tipos de seguros ¿de cuál/cuáles cree Ud. que le ofrecen información más específica y detallada en su contratación o durante la vigencia del seguro?

RESUMEN POR TIPO DE SEGURO

NIVEL DE INFORMACION	Alta/ Amplia	Media/ regular	Poca/ escasa	Ninguna Información	Ns/nc
Seguro de Automóvil	34,3%	44,3%	10,4%	3,3%	7,7%
Seguro de Vida	13,5%	28,5%	18,7%	5,4%	33,9%
Seguro de Salud	17,3%	25,2%	16,0%	5,8%	35,8%
Seguro de hogar	21,6%	41,0%	19,3%	3,3%	14,8%
Seguro de decesos	17,3%	23,5%	14,6%	7,3%	37,4%
Plan de pensiones	11,6%	23,3%	14,8%	6,9%	43,5%
Plan de Ahorro	8,1%	19,3%	13,3%	7,9%	51,4%
Seguro de protección de pagos por desempleo	4,6%	12,7%	10,8%	10,8%	61,1%

Los seguros sobre los que **mayor nivel de información** se tiene son los seguros de mayor contratación; **Seguro de automóvil con un 34,3 % y seguro de hogar con un 21,6% de información media/Alta.**

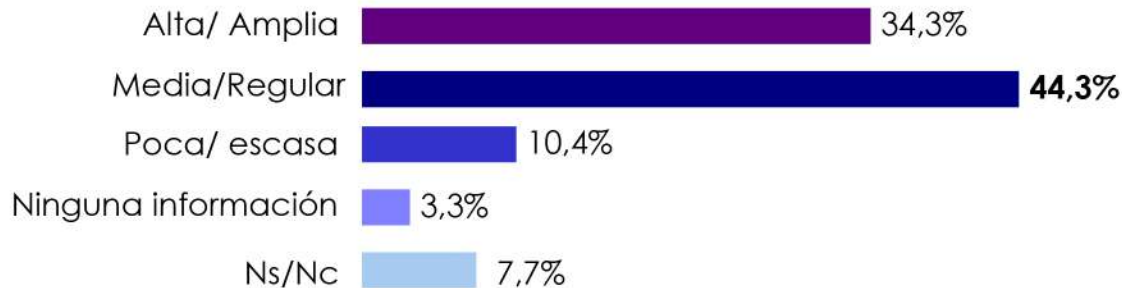
El alto porcentaje de no sabe/ no contesta refleja que el consumidor es consciente de la importancia de obtener información completa y veraz en la contratación.

Nivel de Información ofrecida sobre los diferentes tipos de seguros

Base: 481 encuestas.
Respuesta Simple.

Según su experiencia, de los siguientes tipos de seguros ¿de cuál/cuáles cree Ud. que le ofrecen información más específica y detallada en su contratación o durante la vigencia del seguro?

SEGURO AUTOMÓVIL



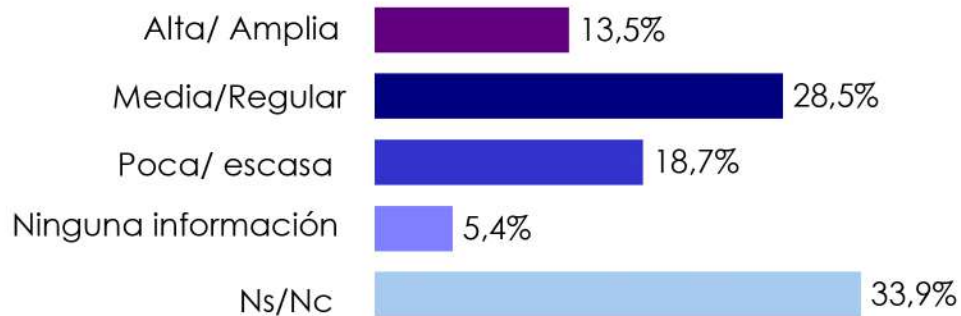
Nivel de Información	TOTAL	Edad		Sexo	
		De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
	Base: (481)	(108)	(375)	(277)	(204)
Alta/ Amplia	34.3%	32.1%	34.9%	35.4%	32.8%
Media/ regular	44.3%	46.2%	43.7%	46.6%	41.2%
Poca/ escasa	10.4%	12.3%	9.9%	10.8%	9.8%
Ninguna Información	3.3%	2.8%	3.5%	1.8%	5.4%
Ns/nc	7.7%	6.6%	8.0%	5.4%	10.8%

Nivel de Información ofrecida sobre los diferentes tipos de seguros

Base: 481 encuestas.
Respuesta Simple.

Según su experiencia, de los siguientes tipos de seguros ¿de cuál/cuáles cree Ud. que le ofrecen información más específica y detallada en su contratación o durante la vigencia del seguro?

SEGURO DE VIDA



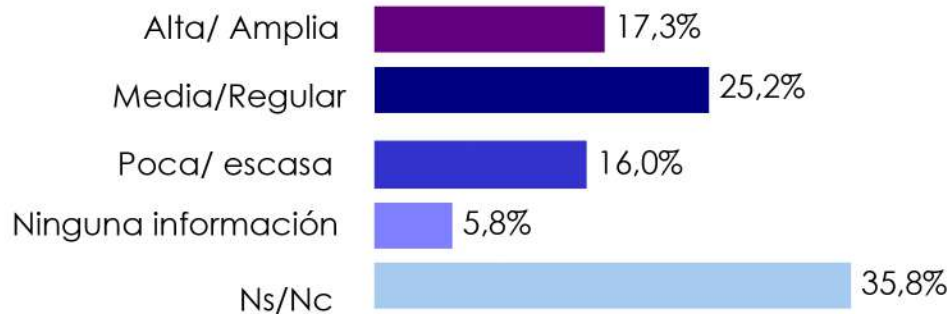
Nivel de Información	TOTAL	Edad		Sexo	
		De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
	Base:	(108)	(375)	(277)	(204)
Alta/ Amplia	13,5%	11,3%	14,1%	13,4%	13,7%
Media/ regular	28,5%	28,3%	28,5%	28,9%	27,9%
Poca/ escasa	18,7%	20,8%	18,1%	18,4%	19,1%
Ninguna Información	5,4%	7,5%	4,8%	4,3%	6,9%
Ns/nc	33,9%	32,1%	34,4%	35,0%	32,4%

Nivel de Información ofrecida sobre los diferentes tipos de seguros

Base: 481 encuestas.
Respuesta Simple.

Según su experiencia, de los siguientes tipos de seguros ¿de cuál/cuáles cree Ud. que le ofrecen información más específica y detallada en su contratación o durante la vigencia del seguro?

SEGURO DE SALUD



	TOTAL	Edad		Sexo	
		De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
	Base: (481)	(108)	(375)	(277)	(204)
Alta/ Amplia	17,3%	16,0%	17,6%	15,9%	19,1%
Media/ regular	25,2%	28,3%	24,3%	26,7%	23,0%
Poca/ escasa	16,0%	18,9%	15,2%	17,3%	14,2%
Ninguna Información	5,8%	9,4%	4,8%	4,0%	8,3%
Ns/nc	35,8%	27,4%	38,1%	36,1%	35,3%

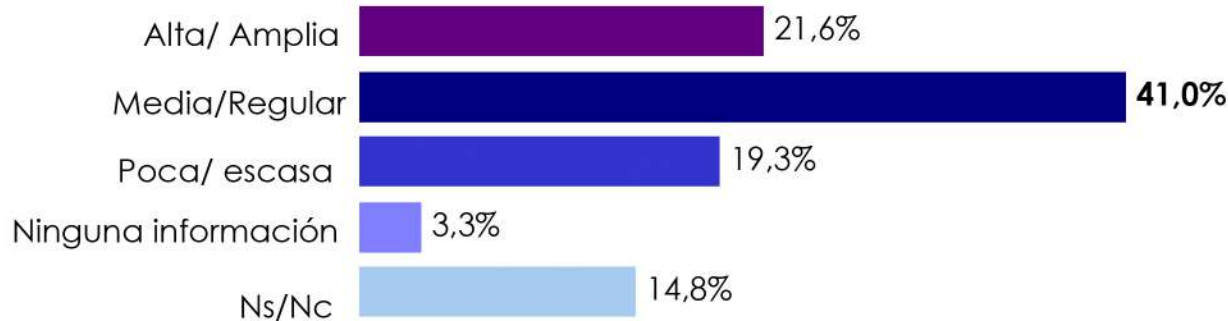
Nivel de Información

Nivel de Información ofrecida sobre los diferentes tipos de seguros

Base: 481 encuestas.
Respuesta Simple.

Según su experiencia, de los siguientes tipos de seguros ¿de cuál/cuáles cree Ud. que le ofrecen información más específica y detallada en su contratación o durante la vigencia del seguro?

SEGURO DE HOGAR



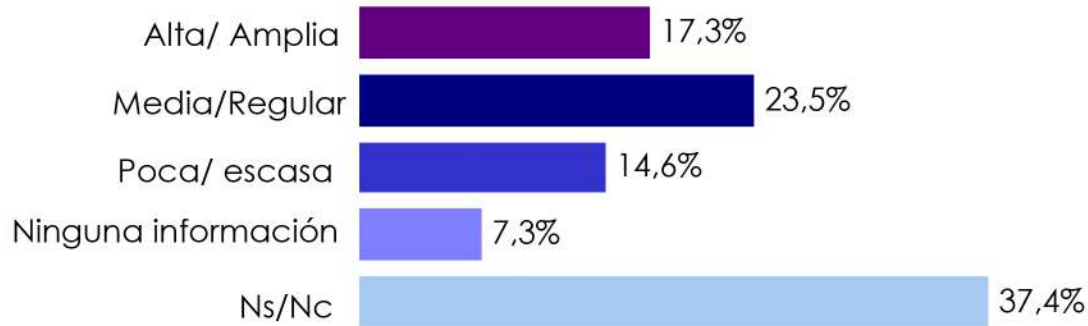
	TOTAL	Edad		Sexo	
		De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
	Base: (481)	(108)	(375)	(277)	(204)
Alta/ Amplia	21,6%	20,8%	21,9%	24,2%	18,1%
Media/ regular	41,0%	34,9%	42,7%	40,1%	42,2%
Poca/ escasa	19,3%	18,9%	19,5%	17,7%	21,6%
Ninguna Información	3,3%	5,7%	2,7%	3,2%	3,4%
Ns/nc	14,8%	19,8%	13,3%	14,8%	14,7%

Nivel de Información ofrecida sobre los diferentes tipos de seguros

Base: 481 encuestas.
Respuesta Simple.

Según su experiencia, de los siguientes tipos de seguros ¿de cuál/cuáles cree Ud. que le ofrecen información más específica y detallada en su contratación o durante la vigencia del seguro?

SEGURO DE DECESOS



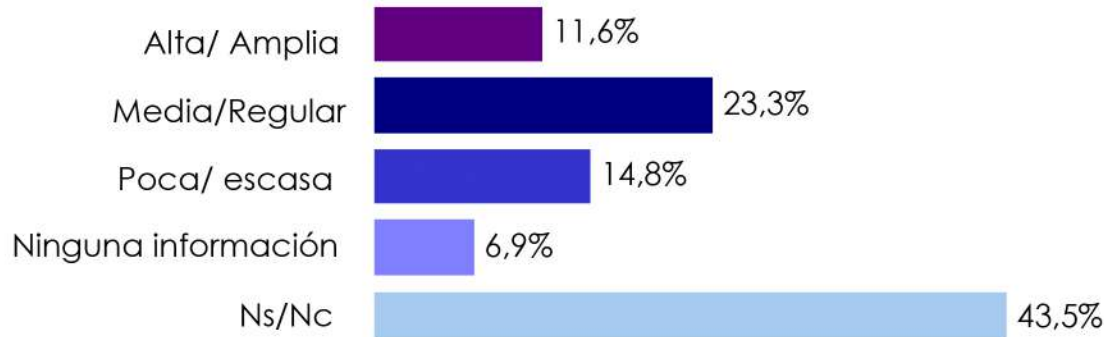
Nivel de Información	TOTAL	Edad		Sexo	
		De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
	Base: (481)	(108)	(375)	(277)	(204)
Alta/ Amplia	17,3%	6,6%	20,3%	17,0%	17,6%
Media/ regular	23,5%	16,0%	25,6%	25,3%	21,1%
Poca/ escasa	14,6%	21,7%	12,5%	11,9%	18,1%
Ninguna Información	7,3%	14,2%	5,3%	7,2%	7,4%
Ns/nc	37,4%	41,5%	36,3%	38,6%	35,8%

Nivel de Información ofrecida sobre los diferentes tipos de seguros

Base: 481 encuestas.
Respuesta Simple.

Según su experiencia, de los siguientes tipos de seguros ¿de cuál/cuáles cree Ud. que le ofrecen información más específica y detallada en su contratación o durante la vigencia del seguro?

PLAN DE PENSIONES



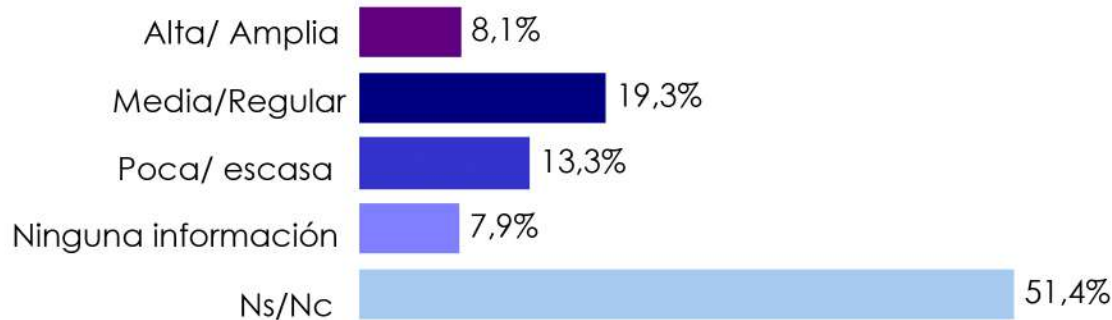
Nivel de Información	TOTAL	Edad		Sexo	
		De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
	Base:	(481)	(375)	(277)	(204)
Alta/ Amplia	11,6%	6,6%	13,1%	14,4%	7,8%
Media/ regular	23,3%	17,0%	25,1%	22,7%	24,0%
Poca/ escasa	14,8%	12,3%	15,5%	15,5%	13,7%
Ninguna Información	6,9%	13,2%	5,1%	6,5%	7,4%
Ns/nc	43,5%	50,9%	41,3%	40,8%	47,1%

Nivel de Información ofrecida sobre los diferentes tipos de seguros

Base: 481 encuestas.
Respuesta Simple.

Según su experiencia, de los siguientes tipos de seguros ¿de cuál/cuáles cree Ud. que le ofrecen información más específica y detallada en su contratación o durante la vigencia del seguro?

PLAN DE AHORROS



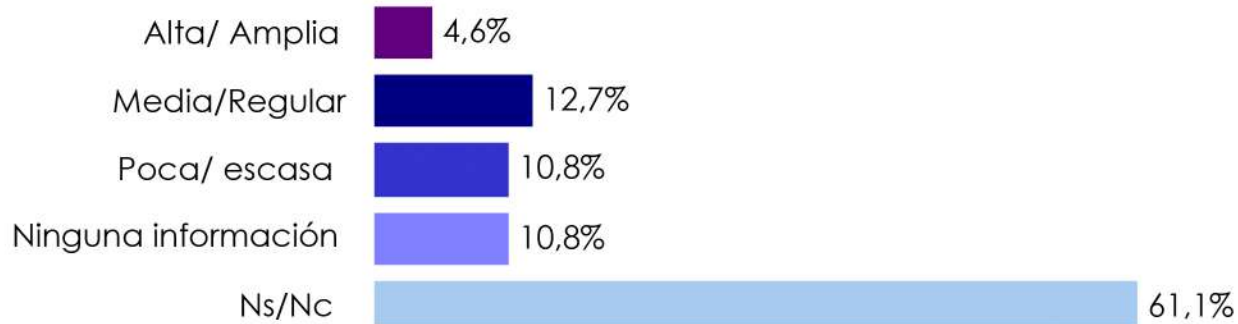
Nivel de Información	TOTAL	Edad		Sexo	
		De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
	Base: (481)	(108)	(375)	(277)	(204)
Alta/ Amplia	8,1%	6,6%	8,5%	7,6%	8,8%
Media/ regular	19,3%	15,1%	20,5%	21,3%	16,7%
Poca/ escasa	13,3%	14,2%	13,1%	12,6%	14,2%
Ninguna Información	7,9%	10,4%	7,2%	7,2%	8,8%
Ns/nc	51,4%	53,8%	50,7%	51,3%	51,5%

Nivel de Información ofrecida sobre los diferentes tipos de seguros

Base: 481 encuestas.
Respuesta Simple.

Según su experiencia, de los siguientes tipos de seguros ¿de cuál/cuáles cree Ud. que le ofrecen información más específica y detallada en su contratación o durante la vigencia del seguro?

SEGURO DE PROTECCION DE PAGOS POR DESEMPLEO



Nivel de Información	TOTAL	Edad		Sexo	
		De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
	Base:	(481)	(375)	(277)	(204)
Alta/ Amplia	4,6%	3,8%	4,8%	4,0%	5,4%
Media/ regular	12,7%	12,3%	12,8%	14,4%	10,3%
Poca/ escasa	10,8%	9,4%	11,2%	10,5%	11,3%
Ninguna Información	10,8%	17,9%	8,8%	9,7%	12,3%
Ns/nc	61,1%	56,6%	62,4%	61,4%	60,8%

Conocimiento del consumidor de diferentes circunstancias relacionadas con los seguros

Base: 481 encuestas.
Respuesta simple

De las circunstancias que se detallan a continuación diga si es conocedor o tiene información sobre cada una de ellas.

CONOCIMIENTO ALTO

La mayoría de las aseguradoras tienen línea 902 de atención al cliente que supone un coste adicional para el asegurado cuando necesita contactar con ellos



CONOCIMIENTO MEDIO

El seguro de automóvil, aunque lo tengas a todo riesgo, si el valor asignado por la aseguradora a ese vehículo es inferior al valor del siniestro lo califican como siniestro total y el valor de la indemnización no cubrirá el coste de la reparación correspondiente.



El abono de las cuotas o aportaciones anuales en un Plan de Pensiones desgravan en el IRPF pero en el momento del rescate (recuperación del dinero) tienes que pagar el impuesto fiscal correspondiente al valor del monto total del importe rescatado como si fuera un ingreso del trabajo.



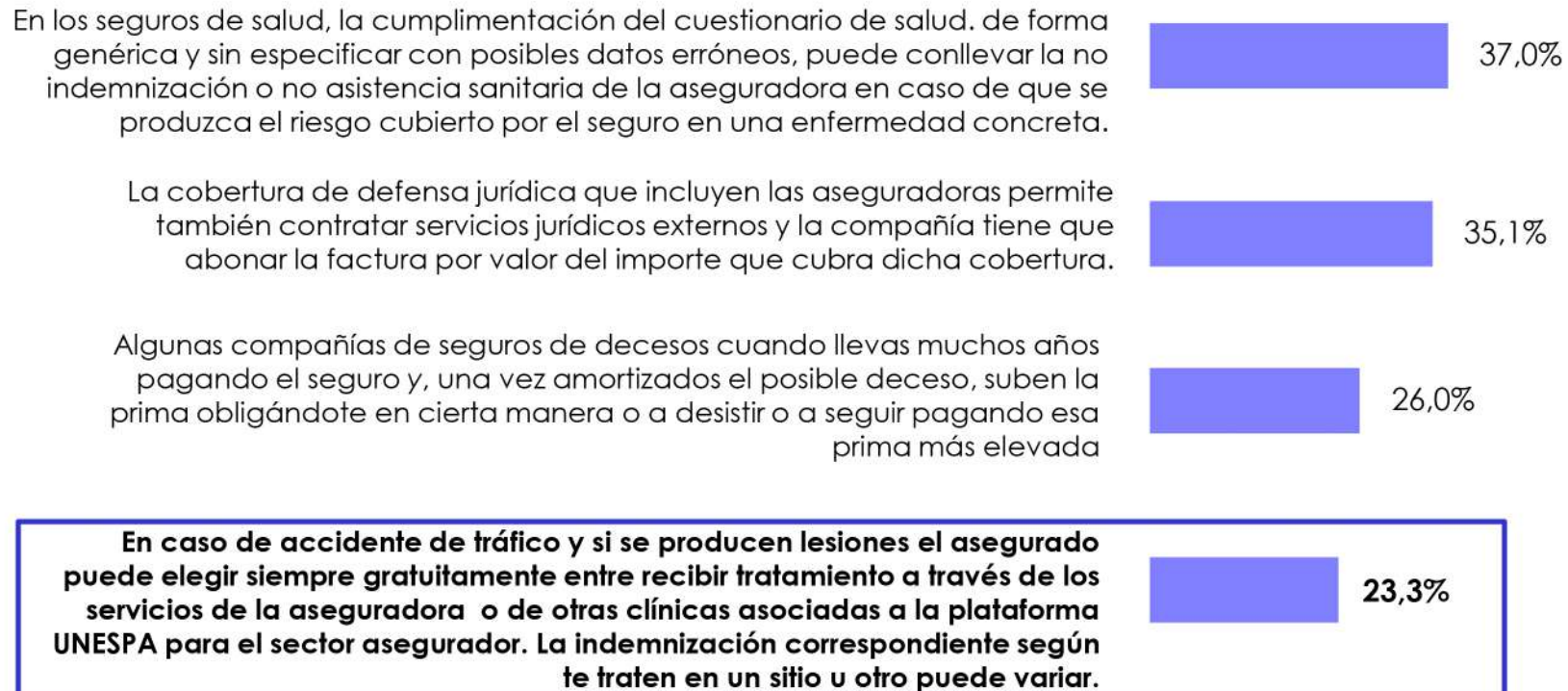
De las circunstancias planteadas a los consumidores en relación a diferentes aspectos de los seguros, se observa como **el nivel de conocimiento es medio bajo**, a excepción del relacionado con la línea 902 que es conocido por el 71,5% de los entrevistados.

Conocimiento del consumidor de diferentes circunstancias relacionadas con los seguros

Base: 481 encuestas.
Respuesta simple

De las circunstancias que se detallan a continuación diga si es conocedor o tiene información sobre cada una de ellas.

CONOCIMIENTO BAJO



Interés por recibir información relacionada con seguros.

Base: 481 encuestas.
Respuesta simple

¿Estaría Ud. interesado en obtener o recibir información sobre algún o algunos seguros concretos o información más específica de la que ya posee? ¿sobre cuál o cuáles?



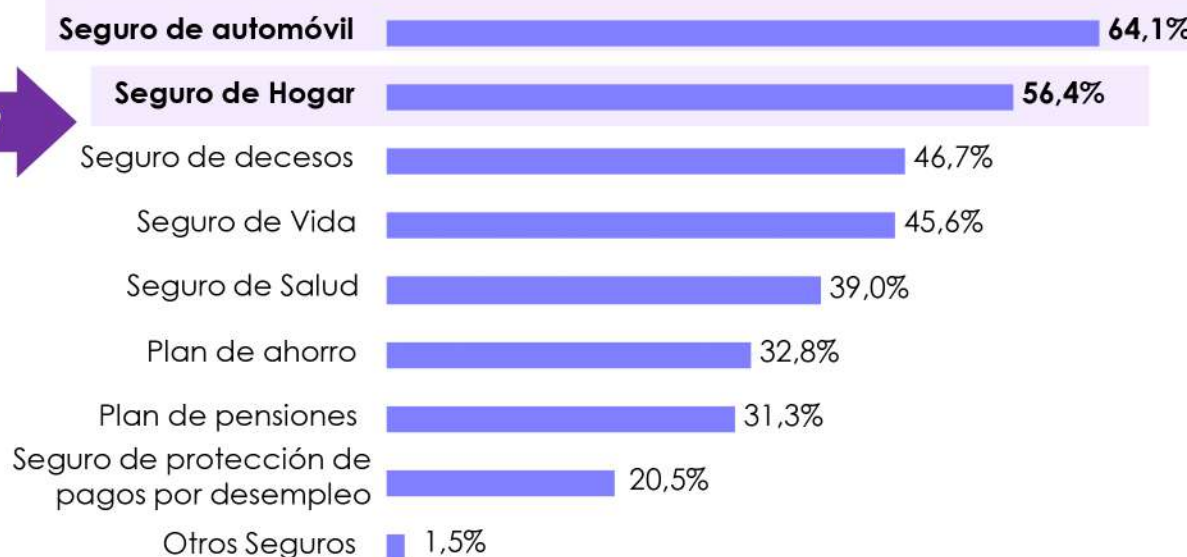
	TOTAL	Perfil		Edad		Sexo	
		Asociados	No Asociados	De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
Base:	(481)	(280)	(201)	(108)	(375)	(277)	(204)
Si	40,5%	51,4%	25,4%	34,0%	42,4%	39,7%	41,7%
No	59,5%	48,6%	74,6%	66,0%	57,6%	60,3%	58,3%

El nivel de interés por recibir información relacionada con los seguros es **Media-baja**, solo el **40,5%** de los entrevistados responde de forma positiva a esta cuestión. Son los **Asociados**, de **más de 40 años** y **Mujeres** los perfiles que muestran más interés

¿Sobre qué tipo de seguros?

Base: 195 encuestas.
Respuesta múltiple

Los seguros sobre los que sería **interesante** recibir información son, de nuevo, los de mayor contratación: **Seguro de Automóvil (64,1%)** y **Seguro de Hogar (56,4%)**



Interés por recibir información relacionada con seguros.

Base: 195 encuestas.
Respuesta simple

¿Estaría Ud. interesado en obtener o recibir información sobre algún o algunos seguros concretos o información más específica de la que tenga?

**Si estoy interesado
40,5%**

		Perfil		Edad		Sexo	
	TOTAL	Asociados	No Asociados	De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
Base:	(195)	(280)	(201)	(108)	(375)	(277)	(204)
Seguro de automóvil	64,1%	65,3%	60,8%	77,8%	61,0%	67,3%	60,0%
Seguro de Hogar	56,4%	70,8%	15,7%	63,9%	54,7%	54,5%	58,8%
Seguro de decesos	46,7%	44,4%	52,9%	33,3%	49,7%	40,9%	54,1%
Seguro de Vida	45,6%	40,3%	60,8%	52,8%	44,0%	50,0%	40,0%
Seguro de Salud	39,0%	45,8%	19,6%	50,0%	36,5%	35,5%	43,5%
Plan de ahorro	32,8%	34,7%	27,5%	36,1%	32,1%	36,4%	28,2%
Plan de pensiones	31,3%	34,0%	23,5%	22,2%	33,3%	30,0%	32,9%
Seguro de protección de pagos por desempleo	20,5%	19,4%	23,5%	19,4%	20,8%	18,2%	23,5%
Otros Seguros	1,5%	2,1%	-	5,6%	0,6%	0,9%	2,4%

Los **Asociados** muestran más interés por **Seguros de Automóvil (65.3%) y Hogar (70,8%)** y los **No Asociados** por **seguros de Automóvil (60,8%) y de Vida (60,8%)**

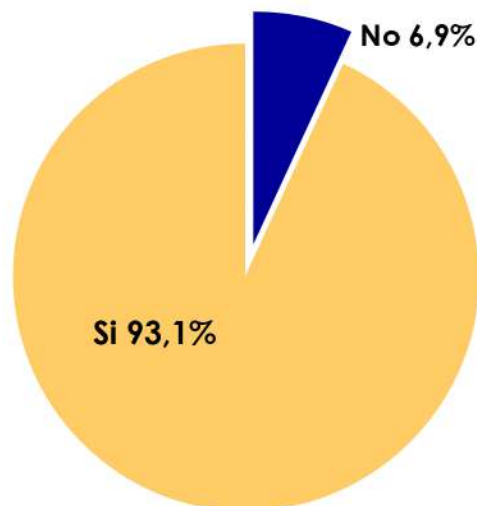
Actitud del consumidor ante las acciones a desarrollar por una Asociación de Consumidores

- Postura del consumidor frente a las posibles acciones que una Asociación de Consumidores pueda hacer para informar y formar sobre los derechos de los asegurados antes las empresas de seguros.
- Disposición del consumidor a que una Asociación de Consumidores analice sus pólizas de seguros para tener una perspectiva más crítica de los contratos firmados.

Actitud del consumidor frente a las acciones a desarrollar por una Asociación de Consumidores

Base: 481 encuestas.
Respuesta simple

¿Consideran importantes las acciones que una Asociación de Consumidores pueda realizar para formarse/ informarse sobre los derechos que tienen como asegurados ante las empresas de seguros?



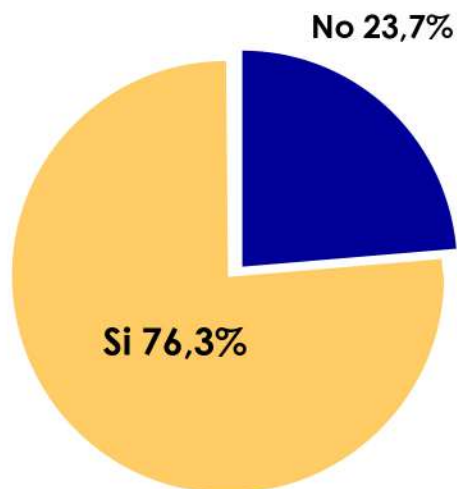
En general se consideran interesantes las acciones que una Asociación de Consumidores pueda realizar para formar/ informar sobre los derechos que tienen los asegurados ante las empresas de seguros. **Sólo el 6,9% de los entrevistados responde de forma negativa.**

	TOTAL	Perfil		Edad		Sexo	
		Asociados	No Asociados	De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
Base:	(481)	(280)	(201)	(108)	(375)	(277)	(204)
Si	93,1%	95,7%	89,6%	93,4%	93,1%	91,3%	95,6%
No	6,9%	4,3%	10,4%	6,6%	6,9%	8,7%	4,4%

Predisposición del consumidor a permitir una revisión de sus pólizas por una Asociación de Consumidores

Base: 481 encuestas.
Respuesta simple

¿Llevaría su/s póliza/s de seguros a una Asociación de Consumidores para que sea/n analizada y tener una perspectiva más crítica de los contratos que tiene firmados?



Un alto porcentaje, 76,3% llevaría sus pólizas de seguros a una Asociación de Consumidores para que fueran analizadas. Se muestran más favorables a esta acción los Asociados con un 85,0% de respuesta positiva, frente al 64,2% de los No Asociados.

	TOTAL	Perfil		Edad		Sexo	
		Asociados	No Asociados	De 30 a 40 años	Más de 40 años	Hombre	Mujer
Base:	(481)	(280)	(201)	(108)	(375)	(277)	(204)
Si	76,3%	85,0%	64,2%	78,3%	75,7%	74,7%	78,4%
No	23,7%	15,0%	35,8%	21,7%	24,3%	25,3%	21,6%

5

Conclusiones

SEGUROS CONTRATADOS: TIPOS Y CANALES DE CONTRATACIÓN

- El estudio realizado refleja que existe un **elevado índice de penetración** de la contratación de seguros entre los consumidores ya que el 77,9% de la muestra consultada tenía contratado al menos un seguro o plan de pensiones/ ahorro. En general aseguran que **conocen los diferentes tipos de seguros que se pueden contratar**.
- **Destaca el seguro de Automóvil**, contratado por el **86,9%** de los entrevistados, aunque debe destacarse que se trata de un tipo de **seguro de obligada contratación** para los propietarios de vehículos. Del resto de seguros sobresale el **Seguro de Hogar con un 77,5%** que aún no siendo de obligada contratación para los consumidores, la incorporan en su práctica habitual, ya sean propietarios o arrendatarios.
- El **principal canal de contratación son los Bancos o Cajas de ahorros 57,4%**, hecho que puede explicarse porque a la contratación de un crédito o préstamos éstas entidades exigen la contratación de algún tipo de seguro, más allá de que el único que resulta obligatorio en caso de hipoteca, es el de INCENDIOS..
- Los **medios de contacto** para recibir información sobre seguros suele ser **de forma personal** si el vendedor o agente toma la iniciativa. Cuando es el consumidor el que solicita la información también se realiza telefónicamente.

RECLAMACIONES SOBRE SEGUROS.

- Aunque **solo han realizado reclamaciones** sobre los seguros contratados **el 41,6% de los entrevistados**, puede considerarse que **si existe una “cultura de la reclamación”** para este tipo de productos.
- Se reclama principalmente por quejas en la **atención y servicio recibido en caso de siniestro (46,0%)**, así **como desacuerdo con las coberturas (37,5%)** y las reclamaciones se hacen directamente a la compañía de seguros sin recurrir a intermediarios como asociaciones o abogados.

INFORMACIÓN RELACIONADA CON SEGUROS

- El consumidor percibe que tiene un **nivel de información medio sobre los seguros contratados**. Esta información básica se centra **en precios y coberturas pero faltaría más información**.
- Los **seguros sobre los que más información se dispone** son los de mayor contratación **“Seguro de Automóvil” y “Seguro de Hogar”**, y coincide que son los seguros **sobre los que más se reclama información**. El consumidor demanda información sobre los productos que le interesan bien porque ya los tiene contratados o porque tiene intención de contratar.

INFORMACIÓN RELACIONADA CON SEGUROS

•El **grado de conocimiento** de las circunstancias planteadas sobre los seguros, **es medio bajo**, lo que refleja que el **consumidor podría ver defraudadas sus expectativas ante determinados aspectos** relacionados con los detalles específicos de sus pólizas por falta de conocimiento de los mismos.

ACTITUD DEL CONSUMIDOR ANTE POSIBLES ACCIONES DE UNA ASOCIACION DE CONSUMIDORES

•Las diferentes acciones a realizar por una Asociación de consumidores planteadas han sido acogidas en general de forma positiva destacando la acción de **“recibir información/formación sobre sus derechos frente a las empresas de seguros” con una respuesta positiva del 93,1% frente al 6,9%** ante la posibilidad de que una Asociación de consumidores analice las polizas para tener una visión más crítica sobre los detalles de las mismas.

•Este resultado contrasta y no resulta coherente con el grado de información recibido en relación con los productos contratados, que en general se percibe como suficiente. La respuesta mayoritariamente positiva avala la labor realizada por las asociaciones de consumidores, aunque revela la incoherencia en la conducta del consumidor, puesto que pudiendo realizar libremente y de manera gratuita sus consultas, valoran la posibilidad de efectuarlas, siendo lo cierto que en realidad no se llegan a efectuar de manera generalizada.