



# El Seguro de Hogar en España.

Análisis y tendencias

Estudio realizado por: Merce Bascompte Riquelme  
Tutor: Ángel Sánchez Coarasa

Tesis del Master en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras

Curso 2005/2006

Esta tesis es propiedad del autor.

No está permitida la reproducción total o parcial de este documento sin mencionar su fuente.

## Presentación

Este trabajo es el colofón a un año de esfuerzo, durante el que he compaginado profesión y aprendizaje. Un año en el que he recordado un período de mi vida en el que compartía el espacio común de las aulas con otros compañeros.

También, gracias a la visión más profunda que he obtenido en este Master de Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras, he intentado realizar una síntesis de mi labor profesional de estos tres últimos años, tratando de plasmar por escrito, ordenada y resumidamente, aquellas ideas y conceptos que día tras día he ido aplicando.

Todo el esfuerzo realizado no hubiera sido posible sin la colaboración desinteresada de las personas que me son cercanas, a las que dedico este trabajo y agradezco su generosidad.

Agradecimientos:

A mi esposo por las horas que no he podido dedicarle y por el curso de baile que ha quedado pendiente.

A mi hija por su ayuda en algunas materias.

A Seguros Catalana Occidente por confiar en mi y brindarme la oportunidad de realizar este Master.

A mis compañeros de clase porque con ellos he rejuvenecido.

A mi tutor por su ayuda y dedicación.

A los profesores y en especial al Director del Master, José Luis Pérez Torres, por su esfuerzo y colaboración.

Gracias a todos.

## Resumen

Esta tesis tiene la finalidad de exponer la representación que el seguro de multi-riesgo de Hogar tiene en nuestro país, con una visión actual, considerando que se trata de un ramo con una elevada penetración en el mercado asegurador.

Se contempla también los cambios estructurales en las viviendas y de hábitos de la población, el crecimiento del sector de la construcción, el mercado inmobiliario, la localización de nuevos núcleos habitables y el desarrollo de nuevas tecnologías, como factores muy importantes que influyen directamente en la evolución de este ramo.

Se exponen magnitudes actuales del ramo y su estructura.

Con toda la información recogida se realiza un análisis del estado actual y de la tendencia para el futuro.

## Resum

Aquesta tesis té com a finalitat exposar la representació que l'assegurança multirisca de la Llar té en el nostre país, a través d'una visió actual i considerant que es tracta d'un ram amb una elevada penetració en el mercat assegurador.

També es contemplen els canvis estructurals en les vivendes i en els hàbits de la població, en el creixement del sector de la construcció, en el mercat immobiliari, en la localització de nous nuclis d'habitatges i en el desenvolupament de noves tecnologies, com a factors molt importants amb una influència directa en l'evolució d'aquest ram.

S'exposen magnituds actuals del ram i la seva estructura i, finalment, amb tota la informació recollida es realitza una anàlisi de l'estat actual i de la tendència en un futur.

## Summary

This thesis has the purpose of exposing the representation that the multi-risk home insurance has in our country, with a present vision, considering that is a branch with a high penetration in the insurance market.

It is also contemplated to the structural changes in the houses and of habits of the population, the growth of the sector of the construction, the real estate market, the location of new habitable nuclei and the development of new technologies, as very important factors that have a direct influence in this branch evolution.

Present magnitudes of the branch and his structure are exposed. With all the information collected, an analysis of the present state and the tendency for the future is made.

# Índice

## 1. El seguro multirriesgo del Hogar en España y su situación actual

- 1.1. Vivienda
- 1.2. Seguro
- 1.3. Seguros Multirriesgo
- 1.4. Seguro Multirriesgo del Hogar
- 1.5. Marco regulador de los seguros Multirriesgos
- 1.6. Distribución de la cartera de seguros no Vida
- 1.7. Distribución de la cartera de seguros Multirriesgo
- 1.8. Distribución de la oferta y cuotas de mercado
- 1.9. Características de la póliza de hogar
- 1.10. Bienes asegurados
- 1.11. Evolución de las coberturas
- 1.12. Relación de coberturas
- 1.13. Servicios adicionales
- 1.14. Consorcio de Compensación de Seguros
- 1.15. Volumen de negocio. Datos generales. Año 2005
  - 1.15.1. Pólizas y primas
  - 1.15.2. Capitales medios
  - 1.15.3. Distribución de las pólizas en función de su cobertura
  - 1.15.4. Pólizas y capitales medios en función del tipo de vivienda
  - 1.15.5. Distribución de las pólizas en función del tipo de vivienda
  - 1.15.6. Ranking de pólizas y primas por Compañías
  - 1.15.7. Siniestralidad del seguro de Hogar
  - 1.15.8. Costes
  - 1.15.9. Resultados

## 2. Tendencias del seguro de Hogar por los cambios estructurales en las viviendas, evolución de sus habitantes y otros factores.

### 2.1. Datos relativos a las viviendas

- 2.1.1. Edificios de viviendas
- 2.1.2. Superficie de la vivienda
- 2.1.3. Tipos de vivienda y ubicación
- 2.1.4. Otros tipos de viviendas
- 2.1.5. Uso de la vivienda

### 2.2. Datos relativos a los habitantes

- 2.2.1. Hogares según tamaño
- 2.2.2. Composición de los hogares
- 2.2.3. Evolución % personas solteras
- 2.2.4. Creación de hogares
- 2.2.5. Inmigración

- 2.2.6. Régimen de tenencia
- 2.2.7. Estudios sociales
- 2.2.8. Hipotecas

### 2.3. Otros factores

- 2.3.1. Capitales orientativos
- 2.3.2. Tarifas segmentadas
- 2.3.3. Formas de comercialización
- 2.3.4. Cuotas de mercado por canales de distribución
- 2.3.5. Servicio post-venta
- 2.3.6. Reparadores / Peritos

### 3. Futuro del seguro de Hogar.

- 3.1. Desarrollo
- 3.2. Crecimiento
- 3.3. Conclusiones

### 4. Bibliografía

# El seguro de Hogar en España

## Análisis y tendencias

### 1. El seguro multirriesgo del Hogar en España y su situación actual

#### 1.1. Vivienda

Dícese vivienda a un edificio cuya principal función es ofrecer refugio y habitación a las personas, protegiéndolas de las inclemencias climáticas y de otras amenazas. Tradicionalmente, en el mundo rural eran los propios usuarios los responsables de construir su vivienda, adaptándolas a sus propias necesidades a partir de los modelos habituales de su entorno; por el contrario, en las ciudades, era más habitual que las viviendas fueran construidas por artesanos especializados. En los países occidentales desarrollados, el diseño de las viviendas ha pasado a ser competencia exclusiva de los arquitectos, mientras que su construcción es realizada por empresas y profesionales específicos, bajo la dirección técnica del arquitecto y/u otros técnicos.

La primera función de la vivienda es proporcionar un espacio seguro y confortable para resguardarse.

La gran preocupación del propietario de una vivienda, ese edificio en donde está invertido parte o la totalidad de su patrimonio, que le permite protegerse de las inclemencias del tiempo y le da un entorno de seguridad y privacidad, pueda quedar destruido por el fuego, explosiones, fenómenos de la naturaleza u otra clase de calamidades.

## 1.2. Seguro

Dice la Real Academia de la Lengua que un seguro es un “Contrato por el cual una persona, natural o jurídica, se obliga a reparar las pérdidas o daños que ocurran a determinadas personas o cosas mediante el pago de una prima”

Actualmente, el hecho de que la pérdida de la vivienda por causas accidentales, pueda ser motivo de preocupación e intranquilidad está más que superado por la protección que de forma total puede ofrecer una póliza de seguro de daños.

Inicialmente las pólizas de seguro cubrían el riesgo de Incendio y poco más; con el transcurso de los años, se ha evolucionado hasta convertirse en un multiseuro que aglutina una diversidad de coberturas además de la de Incendios.

Con la contratación de una póliza de seguro se consigue que, en circunstancias adversas y ante la ocurrencia de un siniestro en la vivienda, ello no represente una pérdida que afecte en menor o mayor medida al patrimonio de las personas.

## 1.3. Seguro Multirriesgo

Denominamos seguros multirriesgos a todos aquellos que ofrecen la posibilidad de cubrir varios riesgos principales en un mismo contrato, destinado específicamente a un segmento concreto del mercado.

Dos son, así, las características que nos permiten llamar multirriesgo a un seguro:

- Posibilidad de cubrir varios riesgos principales en un mismo contrato.

Decimos posibilidad porque uno de los rasgos esenciales de los seguros multirriesgos es su flexibilidad fruto de su evolución desde las llamadas “pólizas paquete”, de concepción mucho más rígida, pero antecesores, útiles en su tiempo, de los actuales seguros multirriesgo.

Y decimos riesgos principales porque han de ser riesgos que, de por sí, constituyan aisladamente, ramos o modalidades de seguro.

Por tal razón, no son seguros multirriesgos aquellos en los que un solo riesgo principal sirve de eje para la cobertura opcional y complementaria de otros riesgos secundarios (por importantes que sean, ésa es otra cuestión). Tal es el caso del seguro de incendios, que prevé la cobertura, en complemento, de riesgos como la explosión.



- Destino específico a un segmento concreto del mercado.

Se dice que los multirriesgos son seguros que han alcanzado la categoría de “producto”, atributo de origen netamente comercial y que no hace sino subrayar la evolución que el seguro, en general, ha ido sufriendo y su flexibilización y adaptación a los procesos de masificación que la realidad hoy exige.

Y así, mientras en el seguro tradicional existe individualidad de riesgos y pluralidad de destinatarios – el seguro de incendios “sólo” cubre incendios y la póliza es la misma para una casa o para una fábrica -, en el seguro multirriesgo existen pluralidad de riesgos e individualidad de destinatarios.

Es, por tanto, ese destino específico la segunda característica definitoria de los multirriesgos.

Como todos los seguros de daños, los multirriesgos tienen como fin principal cubrir los perjuicios económicos que sufra el asegurado por la lesión de su interés con motivo de un siniestro.

Pero las características de los seguros multirriesgos hacen que tengan otras finalidades especiales, que resumimos a continuación:

- A) Dar cobertura más amplia al asegurado

Las fórmulas multirriesgos facilitan la oferta por el asegurador y el conocimiento y suscripción por el asegurado de combinaciones en las que la pluralidad de riesgos y, por tanto, la amplitud de coberturas, son denominador común.

- B) Simplificación de trámites administrativos

Reunir todos los riesgos en una sola póliza origina una gran simplificación, en primer lugar, la venta (y la compra, según se mire) y, en segundo término, de la administración de la póliza durante su vigencia.

- C) Reducción del coste de la póliza

La simplificación de trámites permite al asegurador tener una administración más ágil y menos costosa.

Las fórmulas multirriesgo permiten un mayor equilibrio interno entre las diferentes coberturas que la componen y, además, limitan la antiselección, todo lo cual redonda favorablemente en el precio.

La masificación de la venta permite racionalizar los costes.

#### - D) Inclusión de coberturas especiales

Hay coberturas que, aisladamente, no podrían ser ofrecidas al asegurado por la elevación del coste que ello supondría y también aunque obedezcan a un riesgo real, no tienen entidad suficiente para ser objeto de un contrato autónomo.

La experiencia y, por qué no, el aprendizaje de los aseguradores han ido haciendo más complejos y precisos los seguros multirriesgos. De unas primeras pólizas que en cierto modo eran suma de las correspondientes a los ramos originales, incendio, robo, etc., hemos pasado a un multirriesgo concebido como tal. Ello ha exigido, muchos pequeños y algunos grandes pasos que dar, y en consecuencia, un sinnúmero de variaciones, positivas la mayoría, negativas algunas.

La novedad como tal supuso un impulso al producto, pero la permanencia de éste se basa en realidades y resultados. Hoy en día los seguros multirriesgos, ya consolidados, basan su éxito en sus propios méritos y ello engendra la necesidad de cambios y perfeccionamientos constantes.

La demanda del mercado, que ha crecido vertiginosamente y, en buena lógica, ha originado, en paralelo, una evolución de la oferta en calidad y cantidad.

La evolución del mercado asegurador en general, tanto desde el punto de vista de la demanda –mayor conciencia de la necesidad del seguro, evolución socioeconómica, mayor y mejor conocimiento de los productos y, por tanto, mayor uso de sus garantías -, como de la oferta – reestructuración y reducción de los aseguradores, progreso de la tecnología, nuevos canales de venta, dimensión de las entidades aseguradoras -, ha exigido una permanente atención a los productos usados por los aseguradores como punta de lanza de su política comercial. Ello ha mantenido a los multirriesgos en constante evolución y progreso.

En definitiva, podemos afirmar que los seguros multirriesgos han conseguido hacer pasar de la fórmula tipo, una póliza para cada riesgo potencial asegurable, a la de un cliente, con una póliza de muchos riesgos potenciales asegurables.

## **1.4. Seguro multirriesgo del Hogar**

En la década de los años 70 aparecen en el mercado de seguros las primeras modalidades de multirriesgo. Aunque las ventajas del sistema eran evidentes, su adaptación por parte de las entidades aseguradoras no se hizo en general con la rapidez que el “nuevo producto” parecía requerir, no siendo aceptado de antemano por algunas de aquellas de corte tradicional. Otras en cambio se adaptaron y tuvieron un éxito rotundo.

Los multirriesgos comenzaron su andadura con el destinado al hogar y en su sentido de vivienda individual. Posteriormente aparecieron el resto de seguros multirriesgo

entre los que se incluye el de Comunidades del que se puede decir que en la mayoría de casos forma un tandem indivisible con el de Hogar.

El seguro multirriesgo del Hogar agrupa los riesgos que pueda sufrir la vivienda y sus habitantes.

Su principal motivo es indemnizar las pérdidas económicas sufridas por los propietarios o inquilinos de una vivienda como consecuencia de los daños a sus bienes, causados por los riesgos cubiertos, tales como incendio, daños producidos por el agua, robo, rotura de cristales, entre otras.

También protege la responsabilidad civil del propietario o inquilino y cabeza de familia por los daños causados a terceros con sus actos o de familiares que convivan en dicha vivienda.

Existe una constante renovación de este producto, añadiendo coberturas y servicios complementarios, de lo que se tratará más adelante.

Prácticamente todas las compañías que operan en ramos No Vida, comercializan el seguro multirriesgo de Hogar, teniéndolo como uno de sus preferentes junto al de Automóviles.

## **1.5. Marco regulador del Seguro de los Seguros Multirriesgos**

El marco jurídico aplicable a los seguros multirriesgo viene determinado por la siguiente normativa:

- La Ley 50/80, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro
- El Texto Refundido de La Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados ( Real Decreto 6/2004 de 29 de Octubre)
- El Reglamento de Ordenación y Supervisión de Seguros Privados (Real Decreto 2486/1988, de 20 de Noviembre).
- El Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros. ( Ley 21/1990 de 19 de Diciembre).

- El Reglamento del Seguro de Riesgos Extraordinarios (RD 300/2004 de 29 de Diciembre).
- La Resolución de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones de 28 de Mayo de 2004 por el que se aprueba la Tarifa y Cláusulas del Seguro de Riesgos Extraordinarios.

Siguiendo la legislación vigente, es admisible que cualquier entidad aseguradora practique cualquier seguro multirriesgo con su propia tarifa en base a estadísticas y estudios propios.

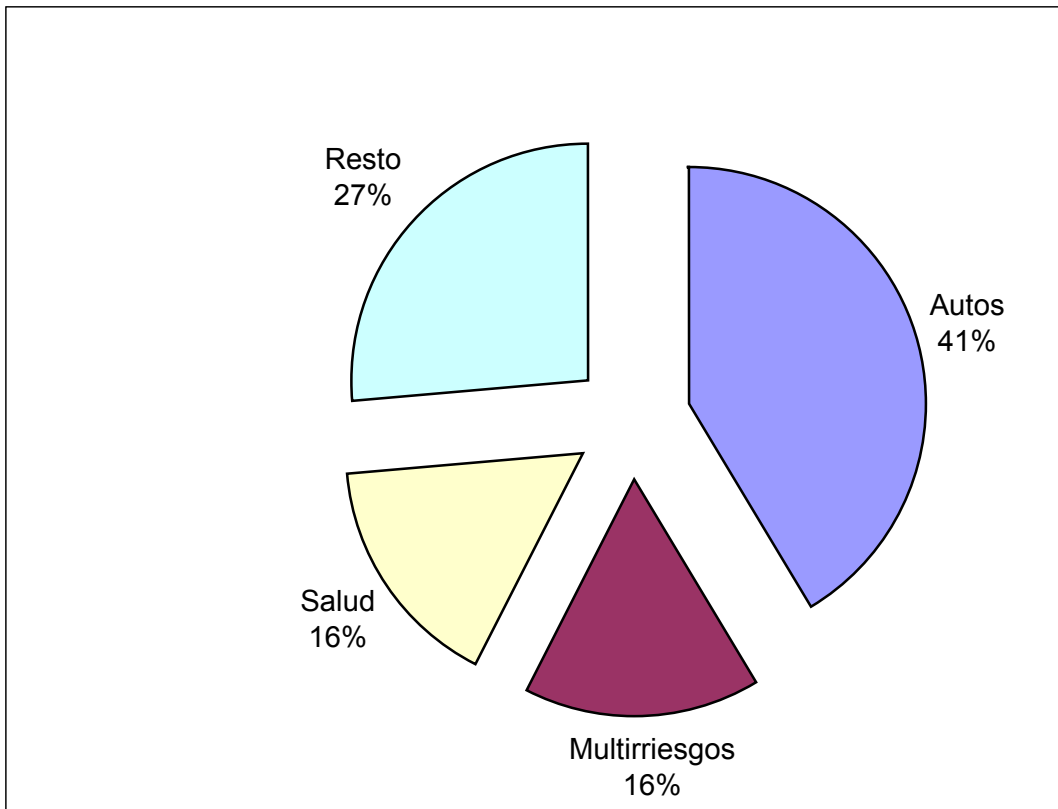
La Ley 50/1980 de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, ha motivado que cada entidad redacte sus propias condiciones generales, particulares y tarifas de primas.

Por lo que respecta a la mencionada Ley de Contrato de Seguro, los seguros multirriesgos no están regulados expresamente. En consecuencia deben encuadrarse en ella de acuerdo con las pautas siguientes:

- Dicha Ley, en su Título I (artículos 1 al 24), contiene normas y disposiciones relativas al contrato de seguro en general, definiciones, conclusiones, documentación del contrato y deberes de los asegurados o tomadores del seguro en la declaración del riesgo, así como del asegurador en el pago de las indemnizaciones por daños.
- El Título II, Sección 1ª (artículos 25 al 44), se destina íntegramente a los seguros de daños en general, por lo que en su totalidad es de aplicación a los seguros multirriesgos, regulándose en las secciones 2ª a 9ª (artículo 45 a 76) los aspectos específicos a determinados seguros de daños.
- El Título III, Sección 1, Disposiciones Comunes (artículos 80 a 82), se dedica al seguro de personas, por lo cual, dado que en los seguros multirriesgo se incorporan, en determinados productos, garantías de accidentes corporales, también será de aplicación.

## 1.6. Distribución de la cartera de seguros no Vida

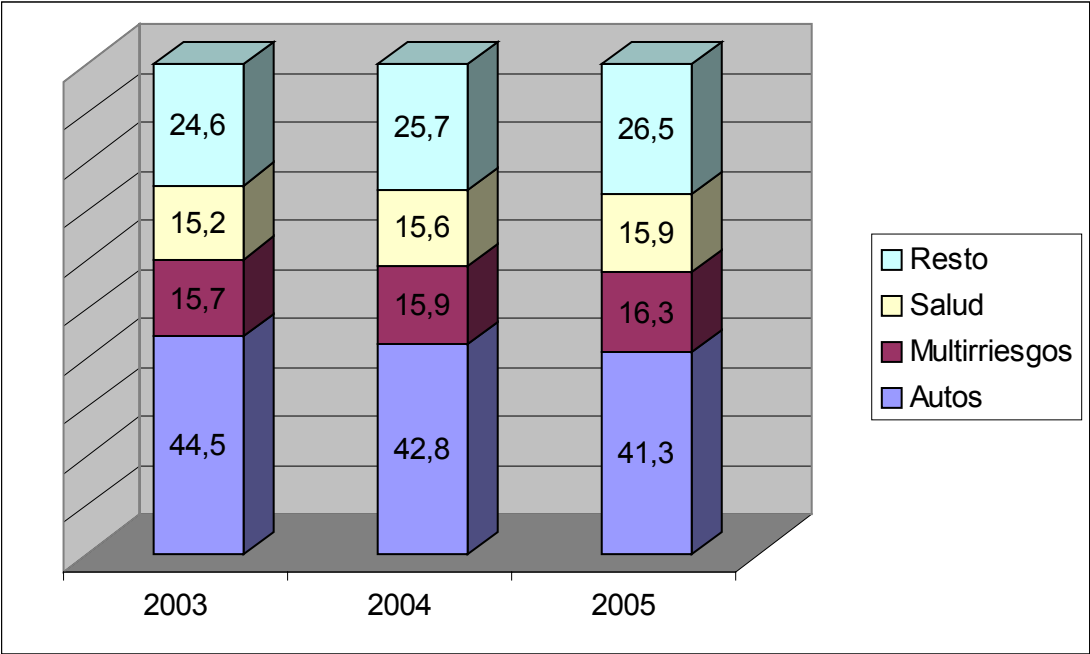
Gráfico 1 – Distribución de los seguros no Vida



El seguro no Vida generó el año pasado un volumen de primas de 28.243 millones de euros, de los cuales 4.591 millones de euros correspondieron a los seguros Multirriesgos, con una cuota del 16%, como se puede observar en este gráfico, donde se detalla la estructura o composición del negocio no Vida a nivel nacional.

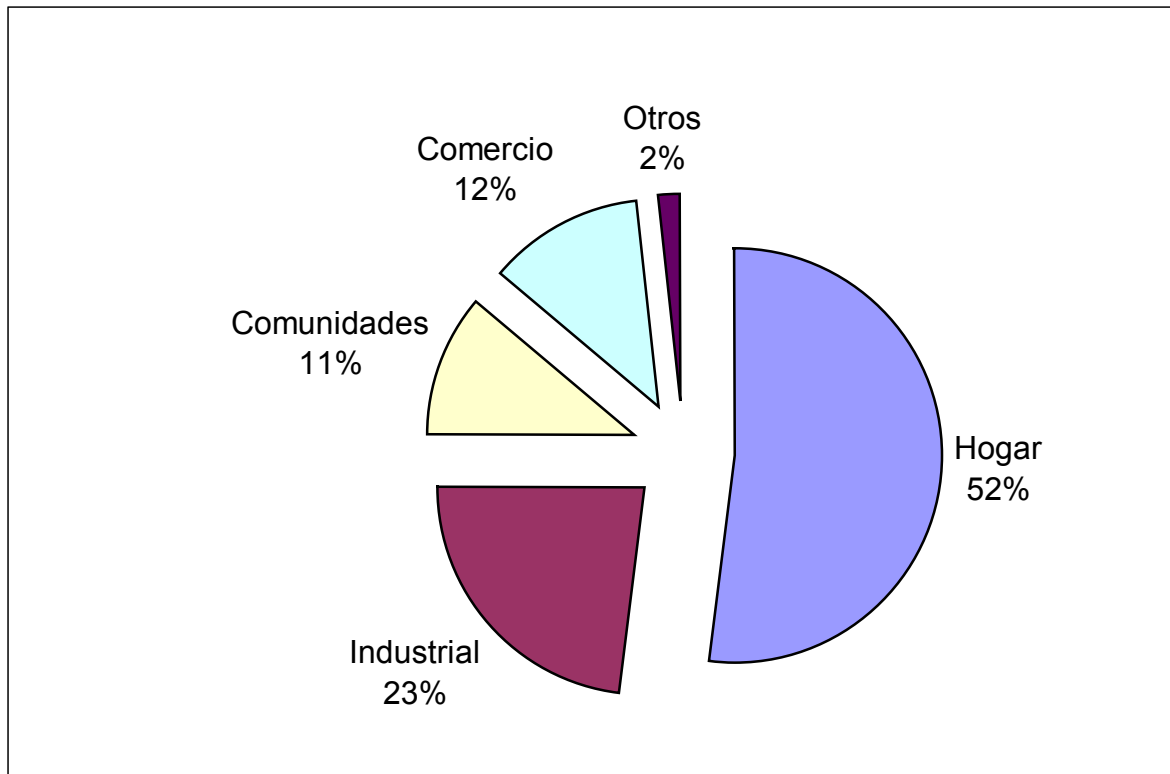
La evolución que están experimentando los principales ramos que componen el negocio no Vida en los últimos años, ponen de relieve la mayor importancia que, año a año, están adquiriendo los seguros multirriesgo sobre el conjunto del negocio no vida.

**Gráfico 2. Evolución del negocio no Vida**



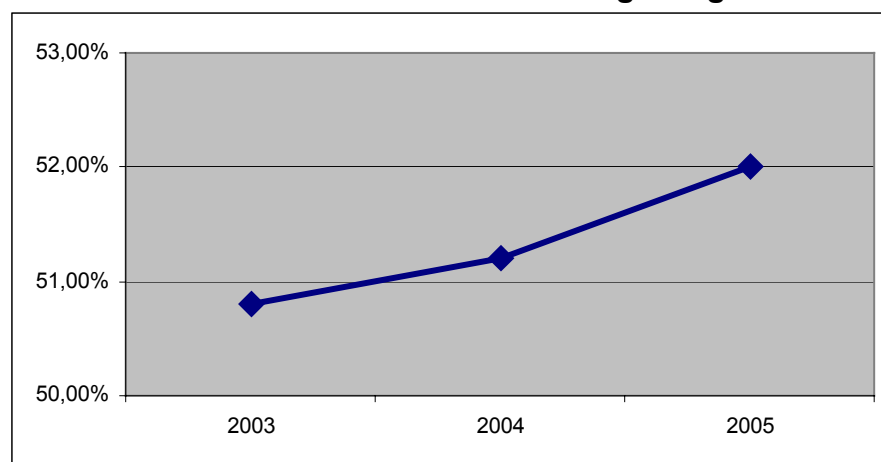
## 1.7. Distribución de la cartera de seguros Multirriesgo

Gráfico 3 – Distribución de los seguros Multirriesgo



Se puede observar la importancia que en el conjunto de los seguros multirriesgos tiene el de Hogar, ya que sobre el total, las primas facturadas representan el 52%.

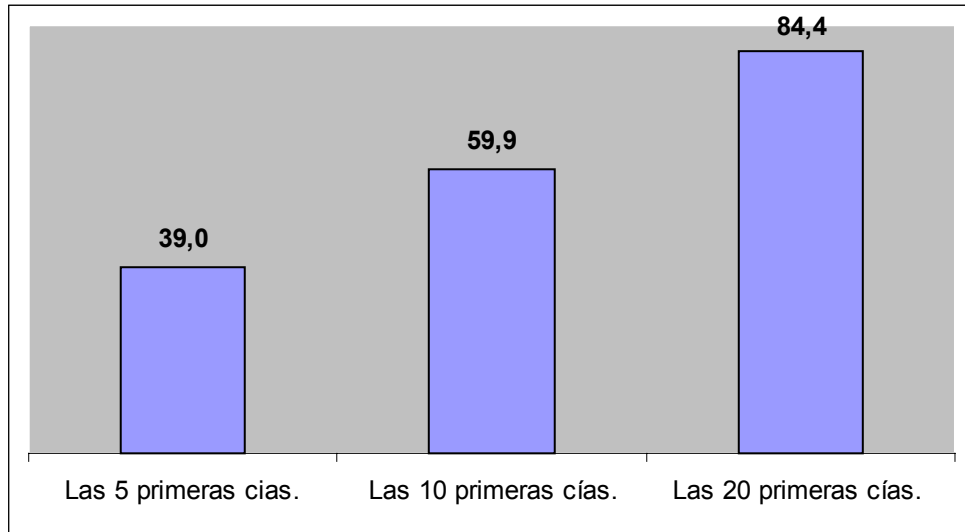
Gráfico 4. Evolución del multirriesgo Hogar



El seguro de Hogar experimenta un crecimiento año tras año en el conjunto de la cartera de seguros Multirriesgo.

## 1.8. Distribución de la oferta y cuotas de mercado.

Gráfico 5 – Distribución de la oferta



El mercado de los seguros multirriesgo de Hogar es uno de los que representa una mayor dispersión en la oferta aseguradora.

## 1.9. Características de la póliza de hogar

La estructura actual de la póliza multirriesgo del Hogar, en cuanto a sus coberturas, difiere notablemente de las que hace algunos años existían en el mercado. Hoy en día son pocas las pólizas que diferencian las coberturas afectas a Continente y Contenido. En los inicios se partía de la base de asegurar los bienes - continente y contenido - y de cada uno de ellos colgaban las coberturas por separado.

Con el transcurso del tiempo este sistema ha quedado obsoleto y actualmente se asegura el continente y/o contenido en función de las necesidades del cliente. Las coberturas no diferencian si está asegurado uno de ellos únicamente.

La evolución también ha dado lugar a una homogeneidad en cuanto a la oferta de coberturas básicas y opcionales, se refiere.



## **1.10. Bienes asegurados**

Se define en general, como continente la vivienda susceptible de ser asegurada, así como garajes, plazas de aparcamiento, trasteros que formen parte de la misma. Si hablamos de casas adosadas o chalets, también forman parte del continente: los jardines, arbolados, piscinas, instalaciones deportivas y vallas de cierres perimetrales, así como edificios anexos.

El contenido suele incluir el mobiliario y ajuar propio de la vivienda, objetos de uso personal, así como joyas y objetos de valor especial.

En el caso de las joyas, éstas se aseguran con un capital determinado que se especifica en la póliza y que puede quedar limitado a un tanto por ciento del valor del contenido.

Se definen como objetos especiales, todos aquellos objetos que unitariamente sobrepasan un valor determinado, tales como objetos de visión y sonido, pinturas, esculturas, y otras obras de arte, antigüedades, pieles finas, alfombras y tapices, colecciones, etc... Estos objetos se aseguran también con un valor determinado.

Tanto las joyas como los objetos especiales, en algunos casos y dependiendo de su valor deben relacionarse y valorarse unitariamente, para que así conste en la póliza.

También son susceptibles de ser asegurados, los vehículos a motor, pequeñas embarcaciones y caravanas que se hallen en reposo en el interior de la vivienda, así como material de uso profesional (despachos de profesiones liberales ubicados en la vivienda).

## **1.11. Evolución de las coberturas**

De las iniciales coberturas correspondientes a los riesgos de Incendio, Robo, Agua, Cristales y Responsabilidad Civil, se ha evolucionado hasta las coberturas actuales.

Las Aseguradoras apuestan por satisfacer las necesidades del asegurado y para ello adaptan sus coberturas o incorporan innovaciones respondiendo a las demandas trasladadas por la red comercial y las sugerencias de los clientes.

El seguro multirriesgo de Hogar ha tenido un importante desarrollo en los últimos años, ofreciendo pólizas muy completas, por lo que resulta difícil innovar.

Dada la gran variedad de pólizas combinadas existentes en la actualidad, variedad que alcanza a la selección de las coberturas incluidas y la amplitud dada a las mismas, tanto en extensión como en la suma asegurada y en la forma de cobertura elegida para cada una de ellas, hacen complejo un detalle de coberturas. No obstante a continuación señalamos las principales:

- ❑ **Incendio y/o explosión.** Daños causados por el propio incendio, así como por el humo, el calor y los gases de combustión del mismo, y también por la explosión como sobrepresión sobrevenida por fenómenos físicos (gases incombustibles) o por fenómenos químicos (deflagración causada por productos combustibles). Se incluyen los gastos y los daños producidos los servicios de bomberos (públicos o privados) por su actuación para cortar, extinguir o evitar la propagación del incendio.
  
- ❑ **Apropiación ilegal (robo).** Desaparición de los bienes como consecuencia de la sustracción o apoderamiento ilegítimo de los bienes asegurados por terceros, con violencia o forzamiento en las cosas, robo – (p.e., en puertas o ventanas-), por atraco, expoliación (con violencia o intimidación en las personas) o por hurto (sin violencia, como p.e. delito cometido por descuideros). Se suele incluir los gastos derivados a consecuencia de los desperfectos por robo al continente.
  
- ❑ **Daños por agua.** Daños causados en los bienes asegurados (contenente/contenido) como consecuencia de reventón o rotura de tuberías, depósitos, o conducciones fijas, incluido la omisión de cierre de grifos, quedando comprendidos los gastos de búsqueda o localización de la avería (albañilería) y de reparación de la misma (fontanería). Es habitual distinguir entre conducciones privativas de las conducciones generales o comunitarias en la cobertura.
  
- ❑ **Rotura de cristales y otros elementos.** Roturas o daños en cristales, lunas, vidrios, espejos, vitrinas, mostradores, mármoles, elementos sanitarios, placas vitrocerámicas, por cualquier causa fortuita (p.e. lanzamiento o impacto de objetos).
  
- ❑ **Fenómenos atmosféricos (lluvia, viento, pedrisco, nieve).** Daños causados por la caída de la lluvia, superándose 40 l./h.m<sup>2</sup> (caso de producir inundación, ésta puede quedar cubierta por el Consorcio de Compensación de Seguros), por el viento de carácter anormal superándose 96 km/h. (excediendo de 135 km/h corresponde su cobertura al CCS)
  
- ❑ **Inundación.** Daños ocasionados por el desbordamiento de cauces en superficie o subterráneos construidos por el hombre al desbordarse, romperse o averiarse cuándo la inundación no sea producida por cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros.
  
- ❑ **Actos Vandálicos de terceros.** Daños malintencionados cometidos, individual o colectivamente por personas distintas al asegurado, distinto a pintadas, inscripciones o pegado de carteles en el exterior de la vivienda asegurada.

- ❑ **Responsabilidad Civil.** Reclamaciones al asegurado por hechos de los que sea civilmente responsable, incluso por las personas que el asegurado tiene a su cargo, personal doméstico, daños por perros o animales de compañía, por actividades deportivas –no competiciones-, como usuario o propietario de vivienda, etc..
- ❑ **Daños eléctricos.** Daños producidos en aparatos o en otros bienes asegurados que fueren causados por sobretensión, sobreintensidad o interrupción en el suministro eléctrico (p.e. daños en electrodomésticos, ordenadores..)
- ❑ **Riesgos Extraordinarios.** La cobertura de los riesgos extraordinarios o acontecimientos corresponde al Consorcio de Compensación de Seguros como veremos más adelante.

## 1.12. Relación de coberturas que se pueden incorporar a la póliza de multirriesgo Hogar.

Se ha intentado recopilar las coberturas que se ofrecen en el seguro de Hogar

### **Daños causados por:**

Incendio, explosión y humo  
 Daños eléctricos en instalaciones y aparatos eléctricos y electrónicos  
 Actos de vandalismo  
 Lluvia, viento, pedrisco o nieve  
 Filtraciones por agua de lluvia  
 Inundación  
 Gastos por desbarre y extracción de lodos  
 Choque o impacto de vehículos terrestres  
 Caída de aeronaves, aeronaves  
 Ondas sónicas  
 Derrumbamientos, asentamientos, hundimientos de edificios  
 Agua por rotura de tuberías  
 Goteras provenientes de pisos contiguos o superiores  
 Filtraciones de agua en la propia vivienda  
 Olvido de cierre de grifos  
 Gastos por localización y reparación de escapes  
 Heladas en las tuberías de agua  
 Deterioro del jardín y arboledas  
 Deterioro de alimentos en aparatos frigoríficos

Bienes desplazados en vacaciones
<b>Gastos derivados de:</b> Extinción del siniestro Salvamento de bienes Desescombro Desalojamiento forzoso de la vivienda Pérdida de alquileres Reposición de documentos Restitución de la armonía estética Sustitución de cerraduras por robo
<b>Roturas de :</b> Cristales Espejos Metacrilatos Sanitarios Encimeras Vidrocerámicas
<b>Robo, hurto y expoliación</b> Mobiliario general Bienes en jardines y terrazas Joyas Objetos de valor Dinero en efectivo Vehículos en reposo Uso fraudulento de tarjetas de crédito Desperfectos por robo
<b>Responsabilidad civil derivada de:</b> Propiedad de la vivienda Cabeza de familia Propietario de animales domésticos
<b>Accidentes personales</b>
<b>Todo Riesgo Accidental</b>
<b>Acontecimientos Extraordinarios (Consortio de Compensación de Seguros)</b>

## 1.13. Servicios adicionales

Actualmente, una parte muy importante del producto que cada vez es más valorada por los clientes de este tipo de seguro, son los servicios adicionales que se pueden prestar a través de la póliza multirriesgo del Hogar.

Debido a la forma y a los hábitos de vida actual, al poco tiempo de que se dispone ante cualquier emergencia, el cliente valora muy positivamente todo el servicio adicional que se le pueda prestar para solventar emergencias que puedan originarse en su vivienda o en su entorno familiar durante las 24 horas del día, todos los días del año.

Es un valor añadido a la póliza que cada vez tiene más amplitud de servicios; puede ser, desde la asistencia de un reparador en caso de avería hasta el servicio de un veterinario para atender un animal doméstico que esté enfermo.

Dentro de esta cobertura de servicio se han incluido líneas telefónicas de asesoramiento que pueden dar respuesta a consultas o de orientación médica, entre otras.

La incorporación de estos servicios dentro de la póliza ha supuesto que esta sea percibida más como póliza de servicio y mantenimiento.

A continuación, igual que en el apartado de Coberturas, se han recopilado servicios que actualmente ofrecen las compañías en esta modalidad de seguro:

<p><b>Servicios a consecuencia de siniestro:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Envío de profesionales</li><li>Gastos de hotel, restaurante, lavandería</li><li>Vigilancia de la vivienda</li><li>Mudanza y guardamuebles</li><li>Reparaciones de emergencia</li><li>Reposición de televisión y video</li><li>Retorno anticipado grane</li><li>Reserva de billetes de avión y tren</li><li>Reserva de hoteles</li><li>Transmisión de mensajes</li></ul>
<p><b>Servicios por emergencia en el hogar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Información y envío de profesionales</li><li>Cerrajería de urgencia</li><li>Electricidad de emergencia</li><li>Personal de seguridad</li><li>Ambulancias</li></ul>

**Servicios a consecuencia de accidente:**

Envío de médico  
Transporte sanitario  
Envío de personal sanitario  
Envío de medicamentos  
Retorno anticipado en caso de hospitalización  
Retorno anticipado por defunción de un familiar

**Otros servicios:**

Custodia de menores de edad y/o minusválidos  
Veterinario para animales domésticos  
Guarda provisional de animales de compañía  
Reparación de urgencia de ordenadores  
Reposición de ordenadores  
Alquiler de vehículos  
Asistencia en vacaciones o practicando deportes  
Indemnización por retraso de equipaje  
Ayuda en las tareas del hogar

**Información médico telefónica sobre**

Enfermedades  
Centros sanitarios  
Médicos de medicina general y especialistas  
Centros de vacunaciones  
Farmacias de guardia  
Asistencia social  
Discapacitación auditiva y oral

**Defensa jurídica familiar y reclamación de daños:**

Asesoramiento jurídico telefónico  
Reclamación de daños  
Defensa Penal  
Derechos relativos a la vivienda  
Asesoramiento extrajudicial  
Contratos laborales y de servicios  
Contratos sobre bienes muebles  
Otros contratos de seguro relativos a la vivienda  
Reclamaciones a vecinos  
Reclamación de intereses frente a Comunidad de vecinos  
Libre elección de abogado y procurador

## 1.14. Consorcio de Compensación de Seguros

Aunque no es motivo de este estudio hablar del Consorcio de Compensación de Seguros, es interesante informar de sus aspectos más significativos, teniendo en cuenta que en un ramo de contratación masiva como es el de Hogar, en los casos en que por hechos acaecidos por fenómenos atmosféricos, terrorismo u otros, se debe recurrir al Consorcio de Compensación de Seguros, se magnifica por la gran cantidad de afectados a que puede dar lugar un mismo siniestro.

La regulación de las coberturas otorgadas por el Consorcio de Compensación de Seguros se establece en el R.D. 300/2004, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Seguro de los Riesgos Extraordinarios.

Todos los contratos multirriesgo se benefician de las coberturas amparadas por el Consorcio de Compensación de Seguros.

De su articulado, como más significativo, cabría destacar los siguientes:

### **Riesgos cubiertos (art. 1):**

Daños directos a las personas y a los bienes, así como la pérdida de beneficios (estando asegurada a consecuencia de cualquiera de los riesgos enumerados como extraordinarios:

- Fenómenos de la naturaleza: terremotos o maremotos, las inundaciones extraordinarias, las erupciones volcánicas, la tempestad ciclónica atípica y las caídas de cuerpos siderales o aerolitos.
- Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- Hechos y actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de la Seguridad del Estado en tiempos de paz.

### **Pólizas con recargo obligatorio a favor del Consorcio (art. 4):**

Será obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros en las pólizas de vehículos terrestres, incendio, en otros daños a los bienes (robo, rotura de cristales, avería de maquinaria, equipos electrónicos y ordenadores), y pérdidas pecuniarias diversas, así como las modalidades combinadas de cualesquiera de ellos. En las pólizas de accidente por las coberturas de muerte o invalidez de forma combinada o como complemento de otro seguro.

### **Plazo de carencia (art. 8):**

7 días, sólo aplicable para el caso de fenómenos de la naturaleza, y en ningún caso para el supuesto de daños a las personas.

No regirá este plazo de carencia en los casos de reemplazo o sustitución de la póliza en la misma u otra entidad.

**Franquicia (art. 9):**

7% de la cuantía de los daños indemnizables, no siendo aplicable en los casos de personas, automóviles, viviendas o comunidades de propietarios.

Tanto las tarifas de recargos a favor del Consorcio de Compensación de Seguros como las Cláusulas de inserción obligatoria en las pólizas de ramos consorciados fueron aprobadas mediante Resolución de la DGSFP de 28.5.2004.

**Valoración de daños (art. 10):**

La valoración de las pérdidas derivadas de los acontecimientos extraordinarios se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que este quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.

## **1.15. Volumen de negocio. Datos generales. Año 2005**

### **1.15.1. Pólizas y primas**

El seguro multirriesgo de Hogar en el año 2005 obtuvo una cifra de volumen de negocio de 2.388,9 millones de euros y una estimación de pólizas en torno a los 15,2 millones. El nivel de aseguramiento de la vivienda, para este año 2005, está en torno al 67%. Para la elaboración del porcentaje de viviendas aseguradas se ha tenido en cuenta el censo del año 2001, añadiendo el número de viviendas construidas en el periodo 2002-2005, según el Ministerio de Fomento.

### **1.15.2. Capitales medios**

Los capitales medios del negocio de hogar, para volumen de negocio y nueva producción, diferenciados por los dos grandes bloques que componen este seguro, y que son el continente y el contenido, son los siguientes:



	Capital medio	
	Volumen de negocio	Nueva producción
Continente	74.227 euros	88.573 euros
Contenido	39.215 euros	43.938 euros

El capital medio por el que se asegura el continente es superior al de contenido.

Tras detectar las aseguradoras el problema del infraseguro en sus pólizas, desde hace ya años, se están emprendiendo acciones con el objetivo de actualizar los capitales, haciendo que estos coincidan con los valores reales, según las características de la vivienda. Con esta correcta valoración las aseguradoras deben de conseguir las primas suficientes para el equilibrio técnico y evitar la aplicación de la Regla Proporcional que tanto malestar provoca al asegurado en el momento de la indemnización del siniestro. Fruto de ello, en parte, explica la diferencia del capital medio entre la cartera y la nueva producción.

### **1.15.3. Distribución de las pólizas y capitales medios en función de su cobertura**

(Datos en %)	Volumen de negocio	Nueva producción
Contratos que incluyen continente y contenido	83,21	80,45
Contratos que incluyen solo continente	13,12	16,54
Contratos que incluyen solo contenido	3,67	3,01

Si comparamos los capitales medios de los contratos que cubren solo el continente, se aprecia que son superiores a los obtenidos cuando se produce una contratación de póliza mixta, donde el capital medio de continente es inferior.

	Capital medio			
	Volumen de negocio	Nueva producción		
Solo continente	74.227 euros	88.573 euros		
Solo contenido	39.215 euros	43.938 euros		
Continente y contenido	76.584	22.086	79.162	21.330

#### 1.15.4. Pólizas y capitales medios en función del tipo de vivienda

(Datos en %)	Volumen de negocio	Nueva producción
Vivienda unifamiliar *	27,9	36,37
Vivienda no unifamiliar	72,1	63,63

\* Dentro del concepto de vivienda unifamiliar se consideran los chalets y las viviendas adosadas

La mayoría de los contratos de un seguro multirriesgo de Hogar se corresponde con viviendas no unifamiliares, si bien su tendencia se ha ido reduciendo durante los últimos años, observándose un incremento de la vivienda unifamiliar, procedente del aumento en la construcción de este tipo de viviendas.

A continuación se muestran los valores alcanzados por el capital medio en función de esta clasificación:

	Capital medio	
	Volumen de negocio	Nueva producción
Vivienda unifamiliar	112.873 euros	112.581 euros
Vivienda no unifamiliar	77.622 euros	90.520 euros

Los capitales medios más elevados corresponden a las viviendas unifamiliares.

### **1.15.5. Distribución de las pólizas en función del tipo de vivienda**

Otra clasificación que se puede realizar en el seguro de hogar es la que distingue entre vivienda principal, (residencia principal del tomador del seguro) y vivienda secundaria (utilizada los fines de semana y vacaciones)

(Datos en %)	Volumen de negocio	Nueva producción
Vivienda Principal	86,48	85,16
Vivienda Secundaria	13,52	14,84

La mayoría de pólizas se corresponden con viviendas principales, tanto en volumen de negocio como en nueva producción.

Los capitales medios de los contratos teniendo en cuenta esta clasificación son:

	Capital medio	
	Volumen de negocio	Nueva produccción
Vivienda principal	99.398 euros	111.358 euros
Vivienda secundaria	90.722 euros	99.534 euros

### 1.15.6. Ranking de pólizas y primas negocio de Hogar por Compañías

Posición	Entidad	Seguro Directo - Año 2005		
		Pólizas	Primas	Cuota mercado
1	MAPFRE SEGUROS GENERALES	2.079.930	362.634.512	15,18
2	CASER	1.505.256	189.812.959	7,95
3	SANTALUCIA	928.149	141.767.097	5,93
4	BBVA SEGUROS	759.877	122.122.019	5,11
5	ALLIANZ	750.863	116.205.140	4,86
6	SEGUROS CATALANA OCCIDENTE	697.308	106.607.660	4,46
7	SEGUR CAIXA	624.171	105.667.277	4,42
8	OCASO	632.181	97.682.995	4,09
9	GROUPAMA SEGUROS	593.171	95.291.157	3,99
10	WINTERTHUR SEGUROS GENERALES	469.354	93.830.315	3,93
11	AZA AURORA IBERICA	533.659	89.517.321	3,75
12	ZURICH ESPAÑA	459.292	81.715.860	3,42
13	LIBERTY SEGUROS	572.653	80.459.694	3,37
14	ESTRELLA SEGUROS	471.534	77.973.819	3,26
15	SANTANDER SEGUROS	355.497	61.698.834	2,58
16	VITALICIO SEGUROS	298.748	54.594.118	2,29
17	UNION ASEGURADORA	236.623	40.074.562	1,68
18	SEGUROS BILBAO	212.676	33.828.280	1,42
19	HELVETIA PREVISION	205.086	33.043.067	1,38
20	BANESTO SEGUROS	202.085	31.235.713	1,31
21	SEGUROS GENERALES RURAL	238.309	30.258.482	1,27
22	BIHARKO ASEGURADORA	210.221	28.648.910	1,20
23	ERGO GENERALES	201.441	25.727.786	1,08
24	REALE SEGUROS GENERALES	144.431	24.798.165	1,04

25	MUTUA GENERAL DE SEGUROS	145.771	22.538.363	0,94
26	SEGUROS LAGUN-ARO	131.359	19.961.490	0,84
27	FIATC	92.629	16.794.639	0,70
28	PELAYO, MUTUA DE SEG.	123.958	15.479.639	0,65
29	NORTEHISPANA DE SEGUROS	111.900	12.580.873	0,53
30	CEP SEGUROS GENERALES	75.002	12.488.641	0,52
31	MUNAT	89.991	11.578.054	0,48
32	GES, SEGUROS	63.571	10.764.955	0,45
33	UNION DEL DUERO, SEG. GENERALES	75.143	9.910.127	0,41
34	MAPGRE FUANATERME	49.846	9.512.199	0,40
35	DKV SEGUROS	55.673	8.067.520	0,34
36	EUROMUTUA	58.949	7.947.573	0,33
37	P.S.N. AGRUPACION MUT. ASEG. (AMA)	49.181	7.714.301	0,32
38	LEPANTO	48.701	7.125.315	0,30
39	ING NATIONALE NEDERLANDEN GRAL.	48.028	7.110.761	0,30
40	GENESIS SEGUROS GENERALES	61.652	4.971.016	0,21
41	CAJASUR	47.316	4.753.147	0,20
42	NACIONAL SUIZA SEGUROS	33.434	4.680.958	0,20
43	LA UNION ALCOYANA	31.257	4.576.765	0,19
44	CAHISPA, SEGUROS GENERALES	29.940	4.302.159	0,18
45	SABADELL ASEGURADORA	20.685	4.276.536	0,18
46	PREVENTIVA	34.934	4.251.734	0,18
47	PATRIA HISPANA	22.104	3.531.574	0,15
48	ALMUDENA	28.197	3.328.374	0,15
49	MUTUA DE PAMPLONA	22.578	3.193.128	0,14
50	HDI INTERNACIONAL	17.343	2.844.498	0,13
51	MUTUA DE PROPIETARIOS	17.085	2.782.126	0,12
52	MUSSAP	15.610	2.603.833	0,12
53	AMSYR	15.043	2.064.012	0,11
54	MUTUALIDAD DE LEVANTE	9.545	1.352.893	0,09
55	ATOCHA	9.432	1.053.125	0,06
56	MUTUAL FLEQUERA DE CATALUNYA	6.494	967.016	0,04
57	MUTUA VALENCIANA AUTOMOVILISTA	7.863	958.559	0,04
58	MUTUA CATALANA DE SEGUROS	5.904	622.023	0,04
59	COMPANHIA SEG. FIDELIDADE MUNDIAL	3.569	511.673	0,03
60	MUT. COL-LEGI D'ENGINYERS INDUST.		406.340	0,02
61	COMPANHIA SEGUROS TRANQUILIDADE	2.677	395.335	0,02
62	MUTUA TINTERFEÑA DE SEGUROS	2.906	342.346	0,02
63	MERIDIANO	3.091	280.768	0,01
64	UMAS	1.635	240.702	0,01
65	FENIX DIRECTO	1.691	233.465	0,01
66	MUTUA RIESGO MARÍTIMO (MURIMAR)	1.739	212.119	0,01
67	ASEMAS	1.081	210.815	0,01
68	MUTUA SEGORBINA DE SEGUROS	971	106.647	0,00
69	MUSSAT	575	86.605	0,00
70	SEGUROS MERCURIO	85	9.026	0,00

Fuente: Informe "Evolución del Mercado Asegurador. Estadística año 2005". Asociación ICEA. Julio 2006.

## 1.15.7. Siniestralidad del seguro de Hogar.

Índices siniestros:

- Frecuencia: 23,63 %
- Tasa de siniestralidad técnica: 55,90%
- Importe medio del siniestro: 368,22 euros
- Importe medio por póliza: 87,01 euros

### Siniestralidad en función de la naturaleza de los siniestros

Naturaleza de los siniestros	Distribución de los siniestros declarados (%)	Distribución del importe siniestral (%) *
Incendios	3,31	12,50
Robo	7,58	15,17
Responsabilidad Civil	5,04	5,88
Daños por Agua	37,36	38,50
Cristales	24,11	9,33
Accidentes Personales	0,02	0,10
Extensión de garantías	5,15	5,54
Daños Eléctricos	6,48	4,96
Otras	10,95	8,02
Total	100,00	100,00

\* Importe siniestral: Importe de los siniestros pagados en el ejercicio más la provisión para prestaciones a cierre de ejercicio.

Las coberturas de Daños por Agua y Cristales son las que acaparan el mayor número de siniestros. Por coste, son Daños por Agua y Robo las de mayor distribución del importe siniestral.

### Frecuencia siniestral e importe medio por siniestro y póliza

Naturaleza de los siniestros	Frecuencia siniestral %	Importe medio por siniestro (euros)	Importe medio por póliza (euros)
Incendios	0,99	1.296,84	12,44
Robo	2,37	686,40	15,84
Responsabilidad Civil	1,63	400,19	6,46
Daños por Agua	11,29	353,24	38,42
Cristales	7,20	132,69	9,40
Accidentes Personales	0,08	1.995,08	1,44
Extensión de garantías	1,84	369,24	6,60
Daños Eléctricos	3,12	262,46	8,07
Otras	4,75	250,80	10,67

Las coberturas que históricamente presentan una mayor frecuencia siniestros son Daños por Agua y Cristales.

Incendios, es la cobertura con un importe medio más alto, seguida por Robo.

Respecto al importe en que por término medio incurre cada póliza, el más elevado corresponde a Daños por Agua, seguido de Robo e Incendios.

## 1.15.8. Costes

Costes sobre Primas Imputadas del Negocio Directo y Aceptado (%) *			
	<u>Año 2003</u>	<u>Año 2004</u>	<u>Año 2005</u>
Total Costes	39,34	38,84	37,76

\* Los costes del seguro de Hogar comprenden los costes imputables a prestaciones, los de administración, adquisición y otros costes técnicos.

En el año 2005 se obtiene un total de costes del seguro de hogar del 37,8% de las primas imputadas de negocio directo y aceptado, lo que pone de manifiesto, la tendencia a la baja de los costes totales, como consecuencia de la mejor gestión del siniestro tanto cuantitativa, como cualitativa, así como la adecuación de las tarifas a unas primas técnicamente correctas.

## 1.15.9. Resultados

Resultados sobre primas imputadas del Negocio Directo y Aceptado (%)			
	<u>Año 2003</u>	<u>Año 2004</u>	<u>Año 2005</u>
Resultado Técnico	5,83	9,64	11,24
Resultado Financiero	2,81	2,7	3,6
Resultado Técnico-Financiero	8,64	12,34	14,84



En general, se han producido resultados positivos, a consecuencia principalmente de la reducción de la tasa siniestral y del mantenimiento de los costes.

## **2. Tendencias del seguro de hogar por los cambios estructurales en las viviendas, evolución de sus habitantes y otros factores**

### **2.1. Datos relativos a las viviendas**

A finales del año 2005, en nuestro país, había un parque de 23,700 millones de viviendas, según datos del Banco de España, sobre un total de 15,390 millones de familias españolas. Estas cifras indican un promedio de 1,54 viviendas por familia, la tasa más alta del mundo.

La construcción es uno de los motores del crecimiento de la economía española en los últimos años. La vivienda ha experimentado un crecimiento importante, tanto en el número de unidades construidas, como en sus precios medios.

Actualmente el precio medio de la vivienda en España es de 2.510 euros por metro cuadrado, según datos de la Sociedad de Tasación a 31/12/2005. El precio de la vivienda, sin embargo, varía ostensiblemente en función de las comunidades autónomas y las capitales de provincia.

#### **2.1.1. Edificios de viviendas**

En el año 2001 estaban censados un total de 9.284.513 edificios, de ellos, 8.623.875 están destinados principalmente a la vivienda. En los últimos diez años y hasta el 2001, se han incrementado en un 10,7%.

La década de los 70 es la de mayor auge en la construcción, aunque seguida muy de cerca por la última década. En dicho periodo, donde más se edificó fue a lo largo del litoral mediterráneo.

Actualmente la construcción ha vuelto a alcanzar los niveles históricos de los años 70.

En cuanto a su habitabilidad, ha habido una evolución muy favorable en cuanto a la calidad de la construcción.

## 2.1.2. Superficie

El tamaño de la vivienda más común se sitúa en la horquilla de los 76 a 90 metros cuadrados de superficie, sin incluir terrazas abiertas, ni jardines; tampoco sótanos, trasteros...

En la última década, el número medio de metros cuadrados de las viviendas ha crecido y sobre todo se ha reducido el número de las más pequeñas, que han pasado del 1,2% en 1991 al 0,4% en 2001.

Superficie en m2	%
Hasta 30	0.4
31-45	3.0
46-60	10.8
61-75	18.7
76-90	29.3
91-105	16.0
106-120	9.3
121-150	6.5
151-180	2.6
más de 180	3.4

## 2.1.3. Tipos de viviendas y ubicación

Actualmente la vivienda ha desarrollado nuevas tipologías que se unen a las tradicionales.

Así podemos encontrar:

- Pisos
- Apartamentos.
- Casas adosadas
- Casas pareadas
- Chalets
- Casas prefabricadas de madera
- Casas agrícolas
- Casas o pisos para colectivos
- Residencias de ancianos

Los pisos representan el 77,4% del total censado.

Además de los pisos, apartamentos y chalets de siempre, hay una gran cantidad de casas adosadas en urbanizaciones situadas en las periferias de las ciudades. Algunas de estas urbanizaciones por su magnitud se pueden considerar núcleos independientes con transporte público y comercios.

Las casas de pueblo o rústicas también han experimentado un cambio importante y positivo, al recuperarse muchas de las que por motivos de la migración de sus habitantes a otras ciudades o países habían quedado vacías. Hoy en día las mismas personas que en su día marcharon, vuelven una vez jubiladas y recuperan sus viviendas arreglándolas para vivir en ellas habitualmente o utilizándolas como segunda residencia.

También una solución para las zonas rurales ha sido condicionar las casas para explotar parte de ellas como turismo rural.

A destacar el auge de las casas prefabricadas de madera. Los españoles utilizan cada vez más las casas prefabricadas y las casas de madera como vivienda de primera y segunda residencia en zonas costeras y de montaña. La venta de casas prefabricadas se ha incrementado un 30% desde hace una década por el "alto precio" de la vivienda de ladrillo, según informan fuentes del sector. En nuestro país se fabrican al año entre 10.000 y 12.000 casas prefabricadas.

Las costas del Levante, Andalucía y Baleares han experimentado un fuerte crecimiento de viviendas (chalets y casas adosadas principalmente) propiedad de ciudadanos de otros países que una vez jubilados, pasan largas estancias en esas zonas, propiciado por el suave clima que en ellas se disfruta.

## **2.1.4. Otro tipo de viviendas**

Cabe destacar el crecimiento de otro tipo de viviendas utilizadas para el tiempo de ocio, es decir fines de semana y vacaciones, que sin tener el rango o categoría de segunda vivienda y por tanto no estar censadas como tales, cada vez se incrementa más su uso. Estamos hablando de las caravanas y módulos prefabricados que habitualmente están ubicados en campings en zonas costeras o de montaña.

Estas caravanas o módulos acostumbran a ser de propiedad y se paga un alquiler por el disfrute del terreno, aunque en algunos casos el terreno también es de propiedad.

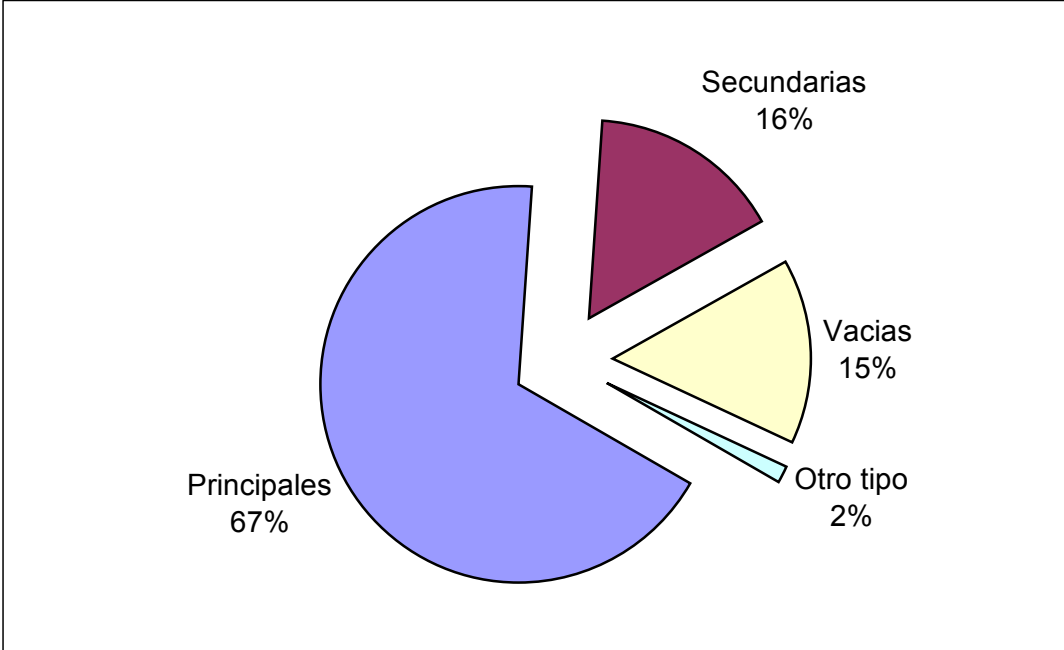
Hay campings donde se alquila todo el conjunto, es decir la caravana o módulo y el terreno.

Así, la oferta y variedad de modelos va en aumento y es un mercado que cada vez hay que tener más en cuenta.

Algunas compañías ofertan un producto específico dentro del seguro multirriesgo de Hogar, adaptado a las circunstancias de esta tipología de viviendas.

### 2.1.5. Uso de la vivienda

Gráfico 6 – Uso de la vivienda



Las viviendas secundarias casi alcanzan la cifra de 3,4 millones, con un crecimiento del 15% sobre las registradas hace diez años.

Las viviendas vacías han experimentado asimismo un fuerte crecimiento (25,5%), superior al de las viviendas en general y situándose en 3,1 millones.

Casi el 85% de los hogares no disponen de segunda vivienda.

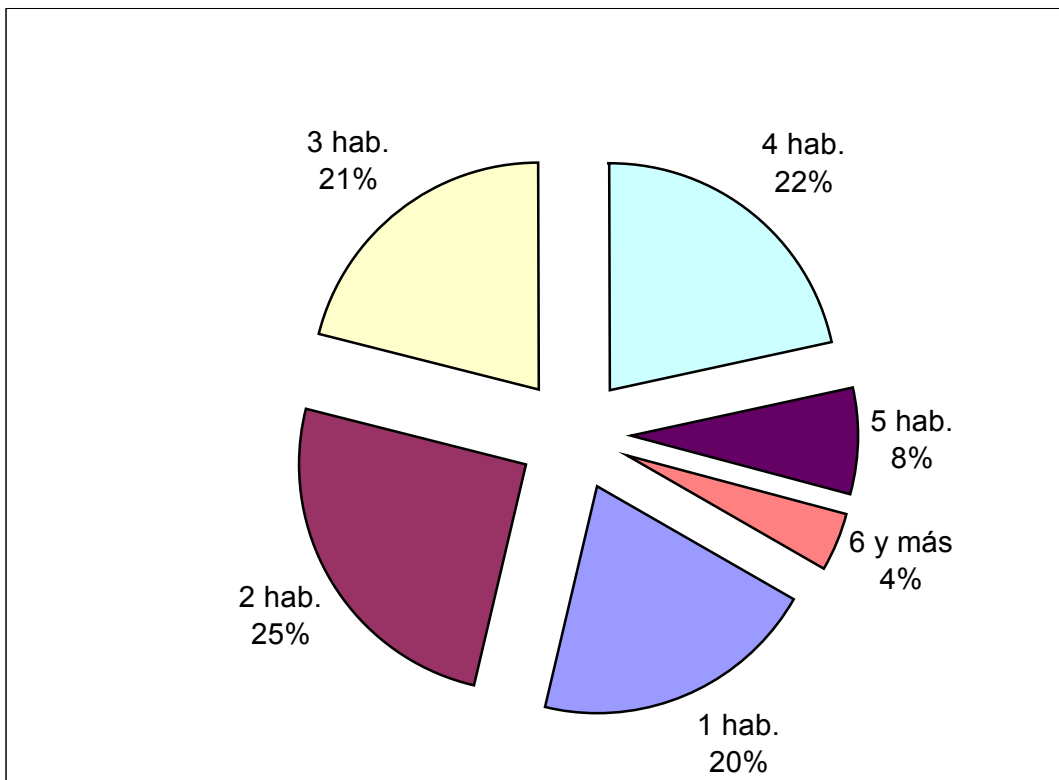
## 2.2. Datos relativos a los habitantes. (Censo INE 2001)

La población española ha cambiado sus hábitos y forma de vida respecto a la creación de familias y esto ha tenido una influencia directa en lo que respecta a las viviendas.

A continuación se intenta reflejar algunos de estos cambios y criterios:

### 2.2.1. Hogares según su tamaño

Gráfico 7 – Hogares según tamaño (habitantes)



Incremento del 20% de hogares respecto a 1991.

La tendencia es hacia hogares cada vez más pequeños, consecuencia sobre todo del descenso de la natalidad. Son principalmente hogares con un solo miembro los que aumentan considerablemente en detrimento de los hogares más numerosos. En los últimos 30 años, el tamaño medio de miembros por hogar ha pasado de casi 4 personas a una cifra claramente por debajo de los 3.

## 2.2.2. Composición de los hogares

Hay un aumento considerable de personas que viven solas, bien por ser jóvenes e independizarse de sus progenitores o bien personas mayores que se han quedado viudos.

Las parejas jóvenes se establecen por su cuenta independizándose de los padres, en muchos casos formando parejas de hecho. También existen grupos reducidos de jóvenes que comparten vivienda y gastos.

El número de hogares unipersonales casi se ha duplicado en los últimos diez años, pues ha pasado de 1,6 millones en 1991 a cerca de tres millones en 2001. De esta cifra, 450.000 son hogares de una sola persona de 80 o más años. En concreto, más del 25% de los mayores de 90 años viven solo es, es decir unos 60.000 ancianos. De 85 a 90 años, la cifra se eleva a 140.000, y a 250.000 entre 80 y 84 años.

<b>Tipo de hogares</b>	<b>%</b>
Unipersonales	20,3%
Parejas + 2 hijos	17,7%
Parejas	17,3%
Parejas + 1 hijo	15,4%
Madre + 1 hijo	6,6%
Pareja + 3 hijos	4,8%
Pareja + hijos + Parientes	3,7%
Familia sin formar núcleo	2,8%

### 2.2.3. Evolución % de personas solteras

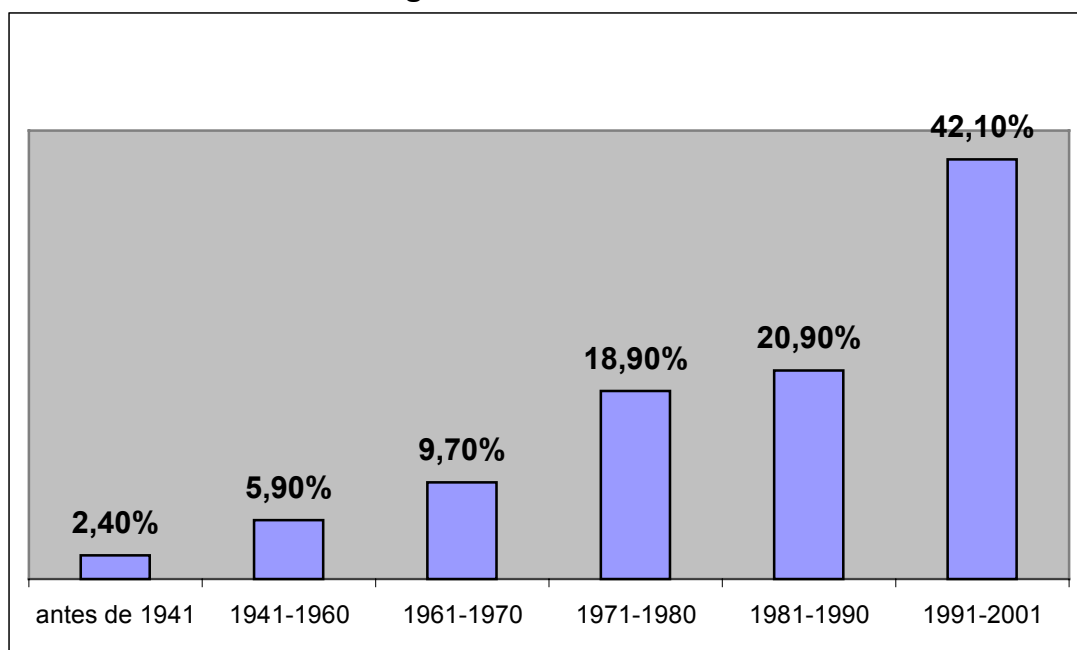
El 73% de la población de 25 años sigue soltera y vive con una persona de una generación anterior, normalmente sus padres. Ese porcentaje se sitúa por debajo del 50% hasta los 28 años y a los 30, es aun del 35%.

Hace solo 20 años, esto era muy distinto; el porcentaje de solteros en esa situación era del 40% y a los 29 años del 20%.

### 2.2.4. Creación de hogares

Hasta 1960, accedió a su hogar el 8,3% de la población actual. En los veinte años siguientes, la población que llegó a su actual vivienda, representa el 28,6%; pero el mayor desembarco se ha producido en el último decenio: el 42,1% de la población ha accedido a su vivienda entre 1991 y 2001.

**Gráfico 8 – Hogares recién creados**





## 2.2.5. Inmigración

Entre 2001 y 2005 la población española ha dado un gran salto. El impulso lo ha tomado la inmigración. En apenas cinco años, se ha duplicado el número de extranjeros: de 1.370.657 en 2001 a 3.730.610 personas en 2005, según datos del padrón recogidos por el INE.

Es un hecho aceptado que la inmigración se ha convertido en muy pocos años en el fenómeno social más novedoso y potente de cuantos ocurren en España. Un fenómeno que afecta a los más variados aspectos de la vida social, empezando por la demografía.

De acuerdo con los datos del Padrón Municipal, referidos a la fecha de 1 de enero de 2005, la población española ha crecido hasta superar los 44 millones de personas, más exactamente: 44.108.530. Los extranjeros conforman el 8,5 por ciento de la población residente en España: 3.730.610 personas. El incremento demográfico durante el año 2004 ha sido sumamente importante: 910.846, lo que supone un aumento del 2,1%. La parte fundamental de este incremento se debe, sin duda, a la inmigración: durante ese año el número de inmigrantes residentes en el país aumentó en 696.284. De un año a otro la inmigración creció además en un 23%.

El resultado de este acelerado proceso de crecimiento de la inmigración es que España ha pasado en pocos años de ser uno de los países de la Unión Europea con menor porcentaje de inmigrantes -2% de su población total en 1998- a ser el cuarto -8,5% en 2005-. En comparación con otros países europeos el fenómeno migratorio en España tiene como característica que es mucho más reciente y, sobre todo, que ha sido mucho más intenso y más rápido. En este mismo sentido, un dato significativo es que España es por séptimo año consecutivo el principal país de acogida de inmigrantes en la UE. Se trata de un fenómeno de unas dimensiones casi únicas en todo el mundo, por su concentración en unos pocos años, y cuyo impacto social tendrán que apresurarse a valorar los demógrafos y sociólogos.

Por lo que respecta al seguro de Hogar, ya tienen una cuota de mercado específica y por su incremento habrá que analizar si los productos existentes se adaptan a este tipo de hogar o habrá que pensar en algo más, no en cuanto a coberturas ya que no deben ser diferentes, pero si en cuanto a servicios.

## 2.2.6. Régimen de tenencia

España es uno de los países donde tiene un peso más relevante la compra de una vivienda.

En 1975, un 63,8% de las familias españolas eran propietarias de sus viviendas principales o estaban accediendo a la propiedad de las mismas. En la actualidad, son el 84.6% de las familias las que tienen sus viviendas principales. Resulta muy destacable el porcentaje tan elevado de familias que están accediendo a la propiedad de sus viviendas, principalmente a través de préstamos hipotecarios.

La media europea supera el 32% de viviendas en alquiler. Alemania, con un 53% y Holanda con el 45%, son los países de la UE con mayor porcentaje. España con un 12% seguida de Grecia, las de menor.

## 2.2.7. Estudios sociales del comportamiento de los habitantes

Existen diversidad de estudios dedicados al análisis del comportamiento de los habitantes de determinadas zonas que incluyen las costumbres sociales, hábitos de vida, ocio, profesiones, tendencias de consumo y características laborales. Estos estudios pueden ser utilizados en diferentes segmentos de mercado, con el fin de personalizar los productos y servicios a clientes determinados y definidos.

Nos vamos a centrar en el que la empresa Experian ha desarrollado, que concretamente para el sector asegurador, es un estudio de gran utilidad de cara a la segmentación y/o personalización de productos ya que permite conocer de una forma profunda las características de los hogares españoles y las peculiaridades del entorno en que se ubican.

En base a la misma se puede obtener un perfil de clientes potenciales en función de hábitos de consumo de bienes o cualquier tipo.

A continuación se detalla la sistemática de análisis de este programa.

Se determinan:

### □ **Tramos**

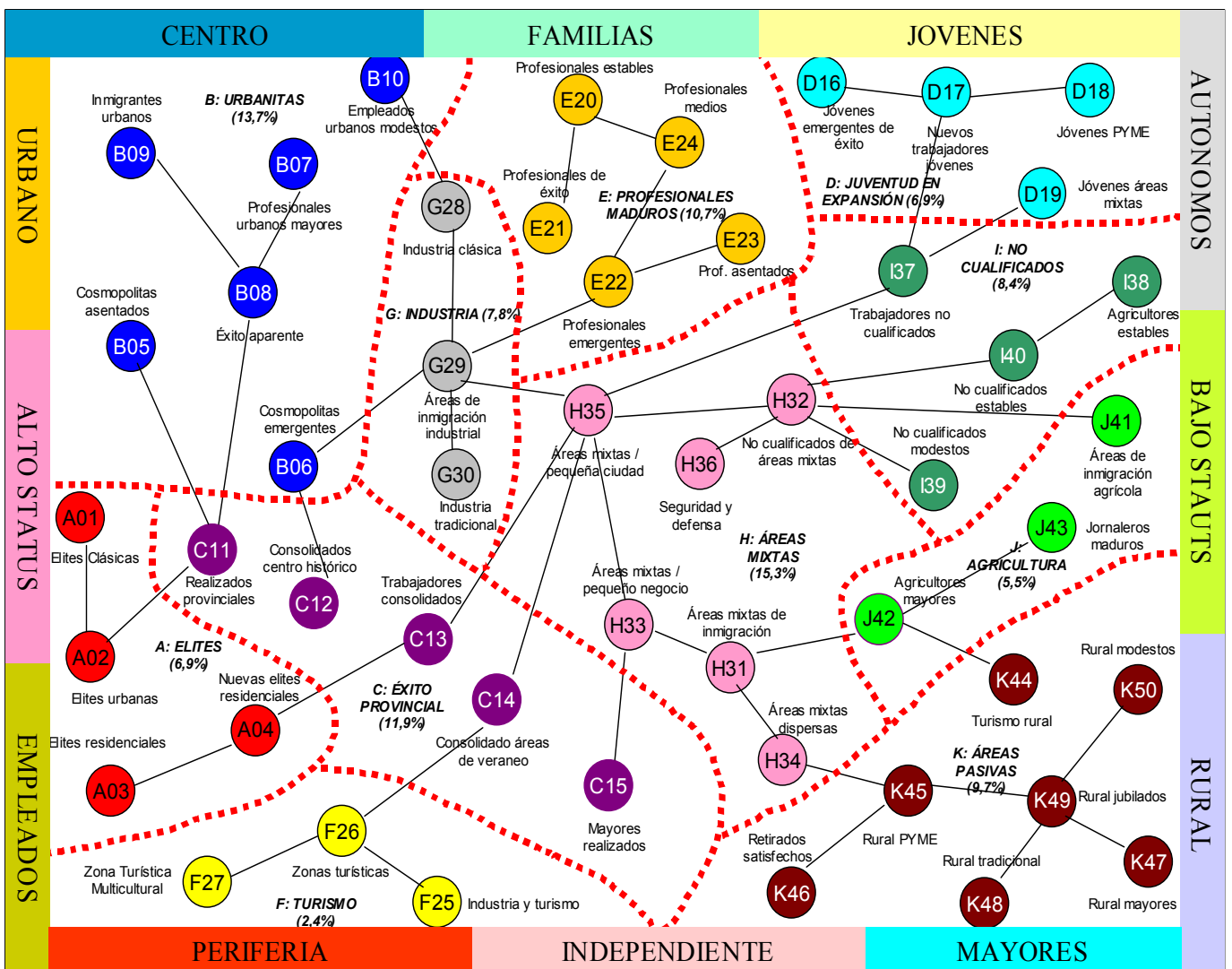
El tramo es la unidad geográfica mínima de la que se dispone información. La unidad geográfica básica del análisis geodemográfico en España es la Sección Censal. Con este programa se salta a una unidad geográfica inferior como es el tramo de vía.

❑ **Tipologías**

Las tipologías son el producto de una segmentación que permite clasificar los hogares

❑ **Mapa de posicionamiento de las Tipologías**

El siguiente mapa pretende ofrecer una visión espacial de cómo quedarían representadas las distintas tipologías, considerando las principales variables que se han tenido en cuenta en su construcción. Podemos ver las distintas interacciones existentes entre las tipologías, así como cuales son las características que hace que cada una de ellas sea diferente al resto.



□ **Distribución tipológica de los hogares españoles**

GRUPO A: ÉLITES	6,90%
GRUPO B: URBANITAS	13,80%
GRUPO C: ÉXITO PROFESIONAL	12,00%
GRUPO D: JUVENTUD EN EXPANSIÓN	6,90%
GRUPO E: PROFESIONALES MADUROS	10,70%
GRUPO F: TURISMO	2,50%
GRUPO G: INDUSTRIA	7,90%
GRUPO H: ÁREAS MIXTAS	15,40%
GRUPO I: NO CUALIFICADOS	8,50%
GRUPO J: AGRICULTURA	5,60%
GRUPO K: ÁREAS PASIVAS	9,80%

□ **Descripción básica de cada grupo**

### Grupo A: Elites

*Zonas Urbanas y residenciales con el mayor nivel socioeconómico y formativo. Ocupan los principales puestos del sector servicios.*

#### *Principales características:*

- *Áreas de alto standing*
- *Nivel socioeconómico alto*
- *Índice alto de estudiantes*
- *Alta actividad económica*
- *Sector servicios*
- *Directores, gerentes de empresa*
- *Alto índice en número de vehículos*
- *Coches de gama alta*
- *Buen nivel de formación*
- *Viviendas medianas a grandes con equipamiento alto*

### Grupo B: Urbanitas

*Personas mayores dedicadas al sector servicios y que viven en zonas densamente pobladas del centro de las ciudades, con altos índices de inmigración.*

#### *Principales características:*

- *Zonas de alta densidad de población*
- *Alto índice de inmigración*
- *Hogares singulares de tamaño medio a grande bien equipados*
- *Mayor índice de posesión de motos*
- *Servicios financieros y administración*
- *Status socioeconómico medio*
- *Tendencia a rejuvenecimiento*

### Grupo C: Éxito provincial

*Familias de clases altas en zonas urbanas de alto standing de las principales capitales de provincia.*

#### *Principales características:*

- *Zonas residenciales en ciudades provinciales*
- *Buen nivel socioeconómico*
- *Hogares singulares con pisos medianos/grandes bien equipados*
- *Edades avanzadas*
- *Buen nivel formativo*
- *Profesionales liberales*
- *Viviendas grandes*
- *Alto índice de turismo*

Grupo D: Juventud en expansión

*Nuevas urbanizaciones con alto índice de parejas jóvenes con buenos empleos del sector servicios además de una importante presencia de niños*

*Principales características:*

- *Familias jóvenes*
- *Urbanizaciones de nueva construcción*
- *Alto índice de hipoteca*
- *Sector servicios e industria*
- *Pisos de tamaño medio*

Grupo E: Profesionales maduros

*Familias asentadas que viven en zonas urbanas de gran accesibilidad comercial donde habitan directivos y empleados del sector terciario.*

*Principales características:*

- *Familias maduras*
- *Status medio*
- *Transporte público*
- *Alto índice de estudiantes*
- *Segunda residencia*
- *Empleados en sector servicios*
- *Pisos medianos, equipamiento medio*

Grupo F: Turismo

*Áreas turísticas de España, con un excelente equipamiento comercial, de gran actividad económica y con un alto nivel de inmigración europea.*

*Principales características:*

- *Zonas de veraneo*
- *Gran actividad económica y comercial*
- *Grandes almacenes y centros comerciales*
- *Sector de la hostelería e industria*
- *Profesionales liberales*
- *Inmigración europea*

Grupo G: Industria

Zonas en las afueras de la ciudad con urbanizaciones de reciente construcción, donde viven trabajadores de la industria.

Principales características:

- Zonas de actividad industrial
- Familias con pocos hijos
- Trabajadores cualificados
- Inmigración de otros países
- Niveles de formación medio
- Pisos pequeños y medianos
- Equipamiento medio

Grupo H: Áreas mixtas

Áreas de baja densidad de población donde confluyen la actividad industrial y agrícola, habitadas por empleados cualificados.

Principales características:

- Zonas de actividad industrial y agrícola
- Baja densidad de población
- Educación básica
- Propiedades heredadas
- Presencia grupo militares
- Pequeños empresarios, trabajadores en fábricas
- Pisos medianos a grandes

Grupo I: No cualificados

Zonas de familias modestas y numerosas, con altos índices de paro y que trabajan en puestos no cualificados en los sectores primario y secundario.

Principales características:

- Hogares con hijos pequeños
- Trabajadores no cualificados
- Sector primario y secundario
- Bajos niveles de educación
- Clases medias y bajas
- Pisos medianos y grandes con equipamiento medio

Grupo J: Agricultura

*Zonas rurales habitadas por agricultores y ganaderos con una importante presencia de inmigrantes*

*Principales características:*

- *Zonas rurales*
- *Familias con niños*
- *Altos niveles de desempleo*
- *Inmigración de otros países*
- *Agricultura y pesca*
- *Profesionales no cualificados*
- *Pisos grandes*

Grupo K: Áreas pasivas

*Zonas rurales con baja densidad de población, con escasa actividad económica y comercial y de población envejecida.*

*Principales características:*

- *Población envejecida*
- *Bajo nivel de formación*
- *Alto índice de jubilados*
- *Autónomos, agricultura*
- *Propiedades heredadas*
- *Clase media y baja*
- *Vehículos 4x4*
- *Tiempo libre*
- *Pequeños supermercados*

❑ **Técnica estadística que soporta las tipologías**

Las tipologías están construidas mediante la combinación de dos técnicas estadísticas: Análisis Factorial y Análisis Clúster.

❑ **Construcción de las Tipologías**

A partir de variables relativas a datos de pirámide de población, censo, catastro, empresas, matriculaciones, etc y mediante las técnicas estadísticas citadas anteriormente, se obtienen las tipologías.

❑ **Factores**



Representan una categoría de información geodemográfica útil para cualquier empresa que desee tener un conocimiento exhaustivo de una zona geográfica.

Lo que aportan son los patrones clave de la relación entre los españoles y el territorio urbano que ocupan. Es decir, resumen en unas pocas categorías, los componentes que conforman la identidad sociológica y urbana de los tramos de vía de las ciudades españolas.

Combinados con las tipologías, muestran un retrato de cómo son los hogares y su entorno más próximo a lo largo de todo el territorio nacional.

□ **Descripción de los Factores.**

Cada uno de los factores trata de reflejar un aspecto representativo del entorno geográfico de las distintas zonas donde se asientan los hogares.

Factor 1:

*Tipo de hogar.*

*Refleja la composición del hogar del área geográfica a estudio.*

*Hogares unipersonales. Hogares poco consolidados, en buena medida de carácter unipersonal formados por jóvenes solteros o jubilados que viven solos.*

*Hogares familiares. Formación de familias maduras, cuyos hogares ya están muy consolidados en el tiempo.*

Factor 2:

*Hábitat .*

*Representa los diferentes tipos de hábitat de España según los perfiles urbanos de la vivienda predominante.*

*Urbanismo intensivo. Área densamente poblada, configurada en buena medida, por la inmigración de otras regiones españolas.*

*Urbanismo extensivo. Área con escasa densidad de población. Suelen ser entornos rurales, pero también afecta a las zonas residenciales de las áreas metropolitanas.*

Factor 3:

*Actividad Profesional.*

*Refleja el perfil sociolaboral y el status socioeconómico del área geográfica a estudio según sector de actividad y la cualificación profesional.*

*Alta actividad. Área urbana bastante poblada, que ha ido creciendo con la inmigración regional de épocas anteriores. Sus residentes tienen un perfil de personas con un nivel de estudios medios y universitarios y que trabajan sobre todo en el sector servicios, incluida la Administración.*

*Baja actividad. Área en gran medida asociada al entorno rural y alejada de los núcleos urbanos. Suelen tener baja densidad de población. Sus residentes presentan una formación básica ó sin estudios y están vinculados a la agricultura, construcción y en menor medida a la industria.*

**Factor 4:**

*Inmigración. Representa el nivel de consolidación de los hogares españoles y sus posibilidades de cambio.*

*Extranjeros. Zona con una alta presencia de hogares de inmigrantes extranjeros de cualquier nacionalidad.*

*Españoles. La zona está formada por hogares de españoles.*

**Factor 5:**

*Situación laboral. Representa la situación sociolaboral de los españoles en relación con el mercado de trabajo.*

*Desempleo. Área con una población activa muy afectada por el desempleo.*

*Economías activas. Área con un ratio de actividad alto.*

**Factor 6:**

*Familias. Representa el tipo de familias españolas predominantes según la edad de sus componentes.*

*Familias mayores. Zona de carácter residencial formada por familias con padres de edad superior a 54 años con hijos que es posible que se hayan independizado. Suelen ser hogares, con miembros que ya están jubilados.*

*Familias jóvenes. Zona urbana con una importante presencia de hogares formados por padres de menos de 44 años con hijos pequeños de menores de 14 años.*

□ **Construcción de los Factores.**

A partir de 410 variables relativas a datos de pirámide de población, censo, catastro, empresas, matriculaciones, etc y mediante la técnica estadística contemplada anteriormente, se obtienen seis variables (Factores).

Dichos factores son capaces de retener el 45,73% de toda la información disponible con las variables originales, habiéndose tomado de diferentes fuentes de información: INE, DGT, La Caixa, etc, integrando y sintetizando información de diferentes fuentes ya diferentes niveles de agregación en una misma unidad geográfica mínima (tramo de vía contienen media 20 hogares) sin pérdida de representatividad, pudiéndose realizar extrapolaciones a otros niveles geográficos.

Las variables originales que engloban cada uno de los 6 factores tratan de garantizar altos índices de correlación con el factor al que pertenecen y baja o nula correlación con el resto de factores obtenidos.

□ **Índices sectoriales**

Los índices sectoriales AIMA son el producto de una investigación de mercados que ofrece una cobertura de las marcas y productos más representativos del consumo nacional garantizando la representatividad de todo el territorio español, con la más rigurosa metodología estadística de este tipo de estudios.

□ **Metodología**

Los índices AIMC se construyen a partir de una encuesta nacional de productos de consumo y hábitos de los mismos sobre un universo muestral de más de 45.000 individuos con edad superior a 14 años representativos del territorio nacional, con un margen de error del 1% y un nivel de confianza del 95%.

A cada uno de los encuestados se le referencia la tipología asociada al tramo de vía donde se ubica su residencia, manteniéndose la representatividad estadística a este nuevo nivel de agregación.

□ **Los Índices según sector de actividad**

Los distintos índices disponibles aparecen agrupados por sectores de actividad:

- Alimentación
- Financiero
- Asegurador
- Automoción
- Utilities

- Telecomunicación
- Ocio
- Salud + Health Care

Para cada sector se dispone de distintas variables-atributos que permiten al usuario final, reducir la incertidumbre en el conocimiento de sus clientes tanto actuales como potenciales, mediante la integración y relación directa con las tipologías descritas.

## 2.2.8. Hipotecas

El importe medio de las hipotecas constituidas sobre viviendas se situó en 140.189 euros en mayo de este año, lo que supone un incremento del 16,9 por ciento respecto al mismo mes de 2005 según la Estadística de Hipotecas publicada por el Instituto Nacional de Estadística (INE).

El importe medio por hipoteca constituida sobre el total de fincas rústicas y urbanas se situó en 153.445 euros, un 12,9 por ciento más que en mayo de 2005. Por su parte, el número de hipotecas sobre viviendas creció un 15,24 por ciento en tasa interanual, hasta alcanzar las 124.007, por un importe total de 17.384 millones de euros, un 34,7 por ciento más que en mayo de 2005.

En el quinto mes del año, se hipotecaron un total de 173.397 fincas rústicas y urbanas, lo que supone un aumento del 14,5 por ciento respecto al mismo mes de 2005.

El valor de las hipotecas sobre fincas urbanas superó los 25.326 millones de euros, con un incremento interanual del 30,3 por ciento. Las cajas de ahorro fueron las entidades que concedieron mayor número de préstamos hipotecarios en mayo de este año, con el 55,2 por ciento del total, seguidas de los bancos, con el 33 por ciento. En cuanto al capital prestado en las hipotecas, las cajas de ahorro concedieron el 54,1 por ciento del total y los bancos el 35,4 por ciento.

La repercusión del endeudamiento familiar – en gran parte basado en las hipotecas sobre las viviendas – sigue resultando preocupante para muchas familias, dada la actual tendencia a subir que el euríbor viene mostrando desde el año pasado y que, lógicamente, se refleja en las cuotas a satisfacer.

## **2.3. Otros factores**

### **2.3.1. Capitales orientativos**

Un aspecto clave en los seguros multirriesgo es la adecuada valoración que el asegurado debe realizar tanto del inmueble como del contenido del mismo, a la hora de establecer los capitales asegurados en póliza para evitar situaciones de infraseguro y sobreseguro.

En los seguros de daños, que se rigen por el principio básico de indemnización o compensación de los daños registrados, el capital asegurado debe responder con exactitud al valor de los bienes cubiertos, que representa el interés que para el asegurado tienen dichos bienes y por el cual los asegura.

La comprobación de la exactitud en la determinación del capital asegurado no se lleva a cabo por el asegurador en el momento de la contratación de la póliza, sino posteriormente, en caso de siniestro, ya que, en primera instancia, se acepta como válida la estimación realizada por el tomador, que contará normalmente con el asesoramiento de un profesional.

Para evitar que la inflación menoscabe los capitales asegurados las pólizas incorporan cláusulas de revalorización automática de capitales, y en algunos casos, de compensación de capitales para evitar situaciones de infraseguro.

El comportamiento es muy diferente cuando hablamos de continente o contenido. Tanto es así que generalizando, a la hora de suscribir se tiende a sobrevalorar el edificio e infravalorar su contenido.

Así se da la circunstancia que cuando se valora la vivienda se da el valor de reconstrucción incluyendo el precio del suelo, el cual no es necesario asegurar y se confunde con el valor de mercado, valor que incluye el valor especulativo, con el valor real de reconstrucción del inmueble.

Pero cuando hablamos de contenido, en la mayoría de casos no somos conscientes de todo lo que día a día vamos guardando y/o acumulando en nuestras viviendas, valorando a la baja y cayendo en la inevitable regla proporcional cuando ocurre el siniestro.

Para evitar este problema que conlleva en algunos casos el enfado del cliente con la posible anulación del contrato, las compañías ofrecen un capital orientativo tanto de continente como de contenido.

Para ello se tienen en cuenta varios factores:

- Continente: tipo de vivienda, superficie en m<sup>2</sup>, ubicación y calidad de la construcción.

- Contenido: superficie en m<sup>2</sup>, número de habitaciones, residentes habituales y nivel social.

Esto es muy positivo para el cliente ya que además de estar bien orientado, en la mayoría de casos, las compañías renuncian a la aplicación de la regla proporcional, dentro de ciertos márgenes, si se han elegido como capitales de suscripción, los que ofrece el sistema.

También, con el fin de que una vez suscrita la póliza, las sumas aseguradas sean las reales, se aplica sobre ellas, cada año que se renueva, un factor corrector de capitales que coincide con el IPC, consiguiendo con ello que, sin necesidad de revisar cada año la póliza, ésta siempre este actualizada.

### **2.3.2. Tarifas segmentadas**

Lo que antes era “café para todos”, producto similar en todo el mercado asegurador sin la aplicación de muchos factores de riesgo, actualmente con el desarrollo de las aplicaciones informáticas y las nuevas técnicas de tarificación, convierte el seguro de hogar en un producto personalizado para cada segmento de clientes con el objetivo de que cada vivienda soporte la prima técnica del riesgo que representa, según los factores de riesgo que le afecta por garantías.

Hemos pasado de una tarifa en papel con unas tasas y la utilización de muy pocas variables para la tarificación del riesgo, a una tarificación en la que cada cobertura soporta la prima que le corresponde por la siniestralidad adquirida. Podemos decir que se ha mejorado el sistema de tarificación, incorporando nuevas segmentaciones de riesgos que permiten progresar en la suficiencia y equidad de la prima de riesgo.

### **2.3.3. Formas de comercialización**

Al ser un producto masivo dirigido a clientes particulares, existe un porcentaje del mercado interesado en su adquisición a través de canales no tradicionales o alternativos de distribución (Internet o teléfono) que ya tienen su cuota de mercado, si bien la mayor parte de los clientes sigue solicitando un consejo y una atención personalizada, por ello continua distribuyéndose mayoritariamente a través de los mediadores de seguros.

Los mediadores (agentes y corredores) juegan un papel importante en la comercialización del seguro de Hogar, el 66,5% de las primas de volumen de negocio están distribuidas por este canal.

No obstante, en los últimos años el canal bancario ha aumentado considerablemente su cuota de mercado, aunque la venta a través de mediador sigue siendo el canal con más participación.

Como canales alternativos hay que señalar la venta telefónica y el comercio electrónico.

En el mercado español, existen varias compañías de venta directa de seguros vía Internet o teléfono, que aunque su producto principal es el de Autos, también se dedican a la venta de otras modalidades de seguro. El objetivo de estas entidades es la obtención de una gran cartera de clientes a las que poder vender seguros particulares, consiguiendo una dispersión del riesgo con la consiguiente estabilización de los resultados a largo plazo.

Este tipo de canales desarrollan su actividad con unas estructuras de costes inferiores a los canales tradicionales, lo que puede significar mejores ofertas de productos, adaptadas a las necesidades de los clientes.

Es muy posible que en los próximos años la distribución de seguros a través de estos canales alternativos (Venta directa por teléfono e Internet) despunte por encima de los demás.

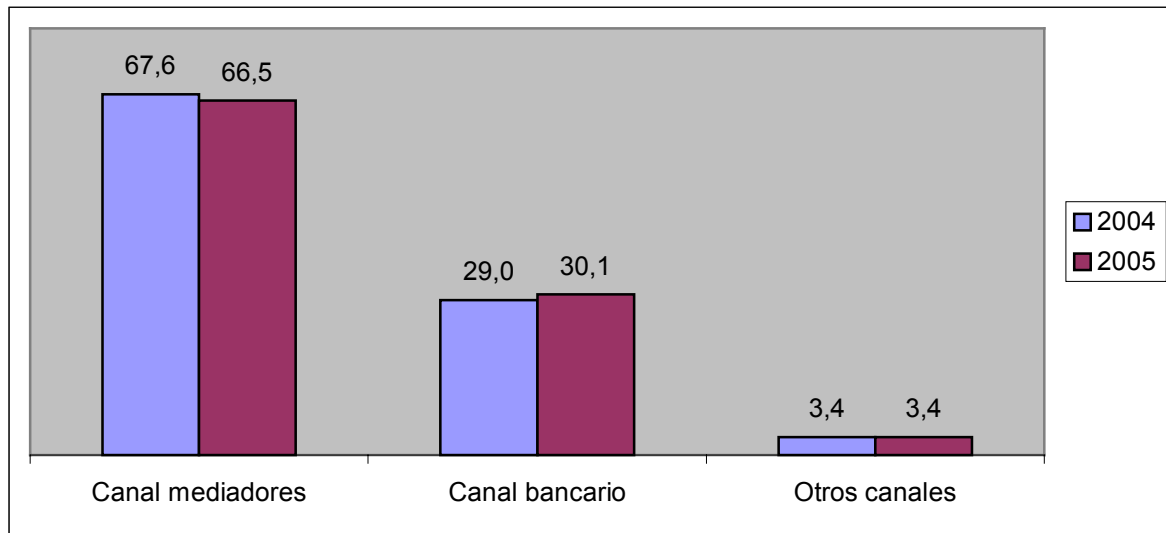
Algunas compañías de corte tradicional, ofertan su producto a través de la web, pero todavía no podemos hablar de un número importante de contrataciones por este sistema, si bien es una vía que de cara al futuro se verá incrementará.

Cada vez es mayor el acceso del público (mayoritariamente joven) a las herramientas tecnológicas, lo que permite buscar la oferta que mejor se adapte a la necesidad actual.



## 2.3.4. Cuota de mercado de cada canal de distribución

Gráfico 9 – Cuota de participación



Las primas del canal bancario van incrementando su porcentaje, si bien, las entidades que operan con el canal mediadores siguen siendo las que representan un mayor porcentaje sobre el conjunto del negocio.

## 2.3.5. Servicio Post-Venta

El Diccionario de la Lengua Española dice de la palabra siniestro:

*“Daño de cualquier importancia que puede ser indemnizado por una compañía aseguradora”*

Una vez llegada la post venta, la fidelización del cliente viene determinada por la calidad del servicio prestado en la gestión de la cadena del siniestro, desde la calidad en la tramitación hasta la calidad en la reparación del siniestro, así como la rapidez en la resolución y respuesta del siniestro.

Las aseguradoras trabajan en conocer el nivel de satisfacción de los clientes para:

- Profundizar en el conocimiento de los siniestros y la actuación de las áreas involucradas de la compañía en su gestión y resolución.
- Dotar a la compañía de la información necesaria para la asignación eficiente de recursos destinados a la mejora del servicio.

- Detectar focos de insatisfacción, que permitan adoptar medidas preventivas frente a la posible deserción de clientes.
- Obtener indicadores de calidad, cuantificables y fiables, que permitan su inserción en un sistema de motivación y control de red.
- Difundir entre los clientes de la entidad aseguradora, la idea de que ésta se preocupa por ofrecerles el mejor servicio.

Las compañías ponen a disposición de sus asegurados líneas telefónicas de atención al cliente y declaración de siniestro que operan las 24 horas del día, los 365 días el año.

Como dato curioso cabe destacar que el 15 de Marzo de este año, coincidiendo con el Día Nacional del Consumo, la ministra de Sanidad y Consumo, presentó un estudio del Instituto Nacional del Consumo y el CIS que detecta un alto grado de satisfacción de los consumidores españoles como usuarios de servicios.

En el estudio se indica que:

- *Los españoles valoran con un **7,39 sobre 10 su grado de satisfacción con los servicios que reciben. Los seguros de automóviles y de hogar y el gas son los que reciben una mayor valoración...***
- *La gran mayoría de los usuarios se dirige a los servicios de atención al cliente para solucionar sus problemas*
- *Los usuarios piden una mejor información sobre los productos, precios y condiciones de los contratos, un mayor control de las prestaciones, así como una mejora en los servicios de reclamaciones y atención al cliente*

Por tanto se puede afirmar que el seguro del Hogar da un buen servicio que puede ser mejorado, ese es el esfuerzo que deben realizar las compañías aseguradoras, teniendo presente, como ya se ha comentado, que al ser un tipo de seguro básico y de venta masiva, cualquier crítica daña notablemente la imagen que del mismo se tiene.

## **2.3.6. Reparadores / Peritos**

Actualmente, se ha cambiado el concepto indemnizatorio del seguro por el concepto de reparación del daño, convirtiéndose en un servicio adicional al asegurado/cliente, demandado por la sociedad.

Las compañías aseguradoras apuestan por este servicio como una forma de reducir los costes medios de reparación de siniestros en combinación con la atención al cliente, como imagen de marca.

La gran mayoría de entidades que operan en el mercado, tienen un servicio de reparación que se cuida de localizar el daño que ha causado el siniestro, repararlo y dejar la vivienda en las mismas condiciones de uso anteriores a la ocurrencia del siniestro.

Este servicio se suele utilizar básicamente cuando el siniestro se ha producido por daños causados por el agua o rotura de cristales, aunque también puede ser utilizado con otro tipo de coberturas (p.e. Incendios).

Tanto si se utiliza el servicio de reparaciones o acude el perito profesional para valorar y tasar los daños, la gran preocupación de las compañías es que este servicio se realice en el menor espacio de tiempo posible y que el cliente quede satisfecho por el trato recibido.

## **3. Futuro del seguro de Hogar**

### **3.1. Desarrollo**

Durante los últimos años el desarrollo de esta modalidad ha sido muy notable coincidiendo la especial atención que están prestando las entidades a este segmento de mercado con el crecimiento inmobiliario del período.

Los resultados del negocio han ido evolucionando de forma favorables y han sido muy aceptables técnica y comercialmente en los últimos ejercicios.

El producto está prácticamente estructurado, con lo cual el margen de maniobra para innovar es corto.

Dando por sentado que se cumplen suficientemente los requisitos de adecuación del producto y de la prestación de los servicios acordados, el suscriptor como gestor de carteras y diseñador de producto, tiene todavía un peso muy determinante en la venta de los seguros para el hogar en tanto que para el consumidor medio son escasas las posibilidades de tomar decisiones consistentes en base a un análisis objetivo de las ofertas existentes en el mercado.

El propio desarrollo e implantación de este producto, ha generado una competencia creciente, traducida en dos factores, precio y coberturas, originando una dinámica de cambio constante.

Los buenos resultados en general, han impulsado políticas comerciales más agresivas por parte de las compañías. Se ha primado el desarrollo comercial sobre los aspectos técnicos, basada en una demanda muy elástica a la presión comercial.

Originado por los cambios de hábitos de la sociedad, se ha desplazado progresivamente el concepto de indemnización al de reparación.

### **3.2. Crecimiento**

El crecimiento pasa por tener las redes de distribución necesarias para la distribución de este tipo de producto que tiene como objetivo un mercado masivo, distribuyendo a través de ellas un producto competitivo en cuanto a las coberturas y servicios que incorpora, de forma que proporcione una adecuada solución a las necesidades de los clientes y cumpla diligentemente los compromisos contractuales dando respuesta a sus expectativas.

Las previsiones señalan que la construcción, en general, y la edificación residencial, en concreto, seguirán siendo dos de los elementos que impulsan la economía espa-

ñola. En relación con el mercado, esas mismas previsiones señalan que el volumen de viviendas en proyecto y en construcción se mantiene con toda su vitalidad, por lo que para el ramo de Hogar es un factor muy favorable a tener en cuenta.

### **3.3. Conclusiones**

El seguro de Hogar se estima sigue siendo el que apunta mejores perspectivas por su capacidad de captar cuota de mercado, actualmente un 67% de las viviendas disponen de este seguro, y por el propio crecimiento del sector inmobiliario.

En un producto en constante evolución, los cambios alteran los resultados. A la vez, los resultados favorables animan a mayores cambios y los desfavorables obligan a cambios muy rápidos. El seguro multiriesgo de Hogar ha de estar en constante actualización en función de la presión existente en cada momento.

A medida que el mercado va madurando y saturándose, las formas de competir tienden a evolucionar. Las ofertas a través de las tarifas y productos se especializan y/o personalizan para ser muy competitivas en los diferentes segmentos de mercado a los que se dirigen estratégicamente. Las coberturas y servicios han de ser cada vez más específicos y sofisticados. Para ello, las aseguradoras han de basarse en los análisis socio-culturales de nuestros mercados y comercializarse en segmentos específicos a través de los canales más adecuados, desarrollando y aplicando las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías.

No hay que caer en la trampa de ofrecer coberturas que apenas tengan valor para el asegurado, y si se añaden, para ganar cuota de mercado, se ha de hacer una correcta valoración del aumento del riesgo que van a soportar, salvo en las coberturas de prestación de servicios que, dado su escaso componente de riesgo, no suponen comprometer el resultado del producto. Si bien hay que tener especial cuidado en que el servicio que se preste cumpla las expectativas esperadas por los clientes.

Un factor muy importante a tener en cuenta son los canales de distribución, tanto los tradicionales como los alternativos. Los mediadores han de recibir formación continua sobre el producto y disponer de una tecnología que les permita asesorar a sus clientes, a la vez que hay que tener en cuenta su opinión para tener el producto actualizado.

El canal Bancario va incrementando su cuota de mercado como consecuencia mayoritariamente del fenómeno del “cliente cautivo integral”. Cada vez son más las compañías que apuestan por este medio de suscripción.

La venta directa a través de las nuevas formas de distribución tales como Internet o teléfono, teniendo en cuenta que el acceso del público a las herramientas tecnológicas está ganando peso y seguirá haciéndolo durante los próximos años.

El desarrollo de este ramo no ha de suponer una merma en la calidad del servicio ofrecido, sino que por el contrario el crecimiento ha de ir apoyado por el grado de satisfacción de los clientes. Las compañías aseguradoras han de lograr una capacidad de respuesta ante un siniestro lo más ágil posible.

La medición del grado de satisfacción de los clientes y su fidelización es vital para plantearnos el futuro de este ramo, por lo que periódicamente se tendrán que realizar estudios de medición con el objetivo de solicitar la opinión del cliente sobre lo que espera del seguro y el trato recibido. Hay que ofrecer una respuesta rápida y eficaz que resuelva sus problemas.

Más que innovaciones espectaculares, las aseguradoras han de apostar por dar respuesta a las necesidades planteadas por sus clientes, surgidas de los nuevos modos de vida. En definitiva, la tendencia es hacia un servicio integral al asegurado.

## 4. Bibliografía

Giral Silio, Joaquín. Tratado General de Seguros. Ed. Consejo General de Mediadores de Seguros Titulados

Informe nº 963. Informe Económico del Sector Asegurador. Estadística a Diciembre 2005. ICEA (Abril 2006)

Informe nº 975. El Seguro Multirriesgo de Hogar. Estadística año 2005. ICEA (Julio 2006)

El seguro Español de Multirriesgos. Situación y perspectivas. UNESPA. Diciembre 2005

Datos del Departamento de Investigación de INESE

El Mercado Español de Seguros en 2004. Fundación MAPFRE

Programa MOSAIC V.5 desarrollado por EXPERIAN

## **Autor**

Merce Bascompte Riquelme.

Nacida en Barcelona en 1953.

Incorporación en el año 1977 a la empresa SEGUROS CATALANA OCCIDENTE en su Sucursal de Vic (Barcelona), desempeñando funciones administrativas hasta el año 1989 en que asume la dirección técnico administrativa de esa Sucursal. En el año 1996 se incorpora a las Oficinas Centrales de la misma empresa en Sant Cugat del Vallés (Barcelona), responsabilizándose de los ramos multirriesgo Comercios, Oficinas y Pyme. Desde el año 2003 es la responsable de los ramos multirriesgo Hogar y Comunidades, cargo que ejerce en la actualidad.