



**FUNDACIÓN MAPFRE**

**LA PERCEPCIÓN SOCIAL  
DEL SEGURO EN ESPAÑA  
2014**

Área de Seguro y Previsión Social

# **La percepción social del seguro en España 2014**

La mejora de la cultura aseguradora de los ciudadanos constituye desde 2011 uno de los objetivos fundamentales del Área de Seguro y Previsión Social de FUNDACIÓN MAPFRE. Para ello, en los últimos años, se han realizado programas educativos y acciones divulgativas dirigidas a todos los segmentos de la población. Como paso previo se consideró necesario identificar las necesidades formativas de la población en materia aseguradora y conocer su opinión sobre el sector. Con ese objetivo se realizó una encuesta y sus resultados se publicaron en enero de 2012.

*La percepción social del seguro en España 2014* es la continuación del informe publicado en 2012 y forma parte de una serie de trabajos que periódicamente analizan la opinión del ciudadano respecto a diferentes aspectos del seguro y la previsión social. En este segundo estudio se ha mantenido la misma metodología que en el anterior, incorporándose dos nuevas áreas de interés: la opinión de los jóvenes y la preocupación ciudadana respecto el futuro de las pensiones.

Con iniciativas como esta, FUNDACIÓN MAPFRE contribuye una vez más a difundir el conocimiento del seguro, y poner a disposición de los profesionales y del público en general este estudio, también accesible en nuestra web ([www.fundacionmapfre.org](http://www.fundacionmapfre.org)).

No quiero terminar esta presentación sin reconocer la ayuda prestada por ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones), institución con una larga experiencia en este tipo de trabajos, y que, una vez más, ha colaborado con nosotros.

Mercedes Sanz Septién  
Directora  
Área de Seguro y Previsión Social  
FUNDACIÓN MAPFRE

FUNDACIÓN MAPFRE no se hace responsable del contenido de esta obra, ni el hecho de publicarla implica conformidad o identificación con las opiniones vertidas en ella.

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista en la ley.

Diseño de cubierta: TDH

Imagen de cubierta: Thinstock / Foto: Jose Antonio Sánchez Reyes

Diseño original: Juan Antonio Moreno

Maquetación: Gonzalo Serrano

Impresión: Edipack

© De los textos: sus autores

© De esta edición:

FUNDACIÓN MAPFRE

Paseo de Recoletos 23

28004. Madrid

[www.fundacionmapfre.org](http://www.fundacionmapfre.org)

ISBN: 978-84-9844-489-6

Depósito Legal: M-26952-2014

## **EQUIPO TÉCNICO: ICEA**

**Elvira de la Cruz**

Directora del Área de Consultoría

**Eva María de Lucas**

Responsable de Investigación de Mercados

**Cristina Álvarez**

Técnico del Área de Consultoría

**Roberto Fernández**

Técnico del Área de Consultoría

## **COORDINACIÓN: FUNDACIÓN MAPFRE**

**Begoña González García**

Directora del Centro de Estudios

Área de Seguro y Previsión Social

**César Quevedo Seises**

Subdirector del Área de Seguro y Previsión Social

# Índice

<b>1. Objetivos</b> .....	8
<b>2. Resumen ejecutivo</b> .....	9
<b>3. Resultados</b>	
Actitud de la sociedad ante los riesgos .....	16
Riesgos y preocupaciones .....	16
Actitudes ante los riesgos .....	21
El seguro como elemento ante los riesgos .....	26
Primeras asociaciones .....	26
Motivaciones asociadas a la contratación de un seguro .....	27
Nivel de aseguramiento .....	28
La jubilación: actitudes de prevención .....	30
El seguro como producto .....	37
Fuentes y canales de información .....	37
El sector del seguro .....	44
Imagen del sector .....	44
Diferenciación entre entidades .....	45
Conocimiento general de la actividad aseguradora .....	47
Conocimiento de la regulación del sector asegurador .....	47
La difusión del conocimiento asegurador .....	50
El sector seguros frente a otros sectores de actividad .....	52
<b>4. Anexos</b>	
Metodología .....	53
Cuestionarios .....	55
Población general (25 a 65 años) .....	55
Jóvenes (18 a 24 años) .....	64
<b>Índice de gráficos y tablas</b> .....	73

## Objetivos

El presente estudio de investigación pretende dar a conocer cuál ha sido la evolución de la PERCEPCIÓN SOCIAL DEL SECTOR SEGUROS EN ESPAÑA. Dicho trabajo da continuidad al realizado hace tres años en el cuál se recogieron diferentes conclusiones sobre el perfil y la actitud ciudadana ante el riesgo, las representaciones sociales que tiene el seguro como producto-servicio y la percepción e imagen del sector asegurador en su conjunto.

En esta segunda medición se amplía el análisis incluyendo el segmento de población más joven, personas con edades comprendidas entre los 18 y

24 años, de forma que permite dar una visión sobre cuáles son los riesgos y preocupaciones que tiene este colectivo, cuál es la valoración que le otorgan al seguro y qué imagen tienen del sector.

A su vez, se han incluido dos nuevos objetivos bien diferenciados. Por un lado, conocer la actitud y el nivel de previsión de la población ante el momento de la jubilación. Por otro, analizar la importancia que otorgan los ciudadanos a la formación aseguradora en las aulas y conocer el nivel de formación sobre seguros que han recibido las personas más jóvenes.

## Resumen ejecutivo

Para determinar la percepción social que tiene el ciudadano sobre el sector asegurador y ver cuál es su evolución respecto al año 2011, se parte de la valoración que realizan los consumidores de diferentes ámbitos, como son los riesgos y su posición respecto a los mismos, cómo surge el seguro como medida de prevención, las motivaciones que influyen en el ciudadano para estar asegurado y el nivel de información que tiene sobre el seguro como producto. Además de estos aspectos, se profundiza en la imagen sectorial atendiendo al grado de diferenciación entre empresas que percibe el ciudadano, la innovación y la adaptabilidad a las nuevas necesidades, para finalizar con el nivel de conocimiento sobre la regulación del sector asegurador.

- Para los ciudadanos los riesgos son aquellas situaciones que pueden suceder en un futuro más o menos cercano, y que suponen un menoscabo de carácter físico, económico y/o emocional.

Lógicamente la posición de los individuos ante los riesgos varía en función del momento vital, que va asociado al estilo de vida, a las decisiones que se van tomando, la posición económica de cada sujeto, además de aquellas situaciones que pueden suceder y que no dependen del propio individuo sino de factores exógenos.

Todo ello conforma las preocupaciones de los ciudadanos, dentro de lo que es su entorno familiar y su situación económica. En este sentido, y al igual que en el estudio de 2011, la pérdida de empleo (con un alto grado de inquietud) y los problemas de salud son los que más preocupan a la sociedad española en la actualidad, si bien este último aspecto ha perdido peso en favor de los dos siguientes: la situación económica y el futuro de los hijos (también este último con un elevado grado de intranquilidad).

- Para los más jóvenes, la mayor preocupación también es la pérdida de empleo; a gran distancia se encuentran los problemas de salud y la situación económica personal.

### **La pérdida de empleo y los problemas de salud son los que más preocupan a la sociedad española en la actualidad**

### **Los riesgos con consecuencias económicas son los que más inquietan, aunque crecen los de carácter emocional, debido fundamentalmente a la preocupación por el “futuro de los hijos”**

En definitiva, y teniendo en cuenta la clasificación de los riesgos anteriormente citada, de carácter físico, económico y/o emocional, se puede decir que los que tienen consecuencias económicas son los que más preocupan a la sociedad, si bien los que más crecen son los de carácter emocional, debido fundamentalmente a la inquietud por el “futuro de los hijos”, ámbitos donde la actividad aseguradora puede jugar un papel muy importante, dado que son además situaciones donde los ciudadanos consideran que se encuentran menos protegidos.

- Para hacer frente a estas situaciones, la conducta personal de cada individuo es fundamental para identificar su capacidad de prevención. Así, en el estudio de 2011 se establecieron cuatro perfiles diferentes: desde correr riesgos hasta evitarlos al máximo. Con dos posiciones intermedias, que son las más adecuadas, que buscan “asumir los riesgos” o “prevenir los posibles riesgos”.

Aunque la mayoría de los ciudadanos se sitúan en las dos posiciones intermedias, “algo previsor”, el 35%, y “poco previsor”, el 22%, se

**El mayor beneficio asociado a la contratación de un seguro es la tranquilidad ante un siniestro. No obstante, en 2014 crece significativamente el número de individuos que da más importancia a la cobertura económica**

**El 39% de los encuestados está preocupado por el futuro de su pensión, aunque sólo se menciona de manera espontánea por el 5%. Considerar ese momento todavía lejano es el argumento principal para justificar la tranquilidad con la que se afronta la jubilación**

aprecia que existe una mayor polarización. Por un lado, aumenta el número de individuos que se consideran “muy previsoros”, en consonancia con una mayor percepción por parte de los ciudadanos de que nos encontramos ante una sociedad obsesionada por la seguridad; y por otro, se produce también un ligero aumento de los individuos clasificados como “nada previsoros”, que se definen como menos preocupados por el futuro que la mayoría. Ambas posturas crecen, especialmente entre los individuos de 25 a 35 años y entre los de mayor edad (de 55 a 65 años).

- Respecto a la actuación de los individuos ante las situaciones que les preocupan, se aprecia que la actitud es muy similar a la obtenida en el estudio anterior, en el sentido de que la posición de los individuos está marcada por dos opciones: como primera, en un 42%, aparece la más preventiva, no tanto en “tomar medidas” para paliar o minimizar las consecuencias, sino por “evitar al máximo los riesgos”, motivado quizás por la mayor preocupación sobre temas económicos que incide en esta postura más restrictiva; y la segunda, con un 37%, es la de asumir los riesgos.

Los seguros surgen de manera espontánea como medida de prevención en la misma

proporción que en 2011, y su mayor relevancia se observa cuando el ciudadano habla de los accidentes, ya sean de tráfico o de otro tipo, cuando hace referencia a la muerte y al mencionar las enfermedades. Sin embargo, no se asocia como medida preventiva en dos situaciones que preocupan a un porcentaje muy elevado de los individuos, como son la posible pérdida del empleo y el futuro de los hijos.

- De cualquier modo, el mayor beneficio que se asocia con la contratación de un seguro sigue siendo la tranquilidad que representa ante la ocurrencia de un siniestro. No obstante, en 2014 han crecido significativamente los individuos que dan más importancia a la cobertura económica, pasando del 27% a casi un 33%, otro elemento significativo de la relevancia que en la actualidad adquieren los aspectos que tienen un componente económico. Este crecimiento se produce principalmente en el segmento de edad comprendido entre los 35 y 44 años.

En general se aprecia que la sociedad está satisfecha con el nivel de aseguramiento con el que cuenta en este momento, ya que un 78% de los encuestados afirma tener contratado todo lo necesario. En contraposición, disminuye respecto a 2011 el porcentaje de individuos que eliminaría algunos de los seguros que posee actualmente, incluso entre los individuos que se consideran “poco o nada previsoros”, así como entre los ciudadanos que contratarían más productos.

- Si nos centramos en la jubilación, el 39% de los encuestados se muestran preocupados por el futuro de su pensión, si bien de manera espontánea solo ha sido mencionado por el 5%. El hecho de considerar ese momento todavía lejano es el argumento principal que mencionan para justificar la tranquilidad con la que afrontan la jubilación. El 7% menciona la confianza que tiene en el sistema público de pensiones como la razón por la que actualmente la jubilación no es una situación que le inquiete. En este bajo nivel de preocupación puede incidir también que solo uno de cada cuatro ciudadanos ha consultado lo que cobrará de pensión cuando se jubile, siendo muy pocos los que realizan este tipo de consulta en los perfiles de edad más jóvenes. Por el contrario, un 49% de los mayores de 56 años sí se ha interesado por conocer la cuantía de su futura pensión.

A la hora de pensar en cómo hacer frente a la jubilación, un 42% piensa en la opción de

contratar algún producto específico para ese momento. Además, un 69% sabe que las aseguradoras ofertan productos para la jubilación, si bien hay un alto grado de desconocimiento a la hora de identificar cuáles son estos productos aseguradores.

Por otro lado, un 32% de los ciudadanos piensa en ahorrar por su cuenta para tener un dinero reservado, siendo la opción más tenida en cuenta por el perfil más joven (de 25 a 35 años), alcanzando el 53%. De ahí la importancia de concienciar a este segmento de población.

- La información aseguradora que más demandan los consumidores de seguros se centra principalmente en lo que está cubierto y lo que no está cubierto (99%), seguido de la información referida al precio (55%). Entre los menores de 25 años, también son las coberturas y el precio los aspectos más demandados, si bien este último tiene una relevancia mayor, y es información que busca el 74% de los usuarios.

Hay otras características, como la calidad de servicio, la solidez y solvencia de la entidad, y la transparencia, a las que se otorgan menos relevancia, si bien son aspectos que junto a coberturas y precio completan el perfil de la entidad en la cual depositarían su confianza para contratar un seguro.

En este sentido, se aprecia que en el momento de tomar la decisión de contratación, la importancia del precio es más relevante que la calidad de servicio, aunque la tendencia desde 2011 pone de manifiesto que ha aumentado el número de consumidores que valora más el servicio que va a recibir que el precio del seguro.

En cuanto a los medios de información, la búsqueda autónoma del individuo a través de internet junto con el asesoramiento personalizado, ya sea a través de un mediador o en las oficinas de las compañías, resulta ser la combinación más utilizada para obtener la información deseada. La mayoría de los jóvenes menores de 25 años acuden al medio *on line* para informarse sobre seguros.

- El nivel de conocimiento “detallado” de las coberturas contratadas se sitúa en un 53%, y no experimenta grandes cambios en función de la antigüedad del seguro contratado, puesto que entre los que lo hicieron hace menos de un año este conocimiento se eleva al 56%.

**Un 32% de los ciudadanos piensa ahorrar para tener un dinero reservado para la jubilación, siendo la opción preferida (53%) por los más jóvenes**

**La información aseguradora que más demandan los consumidores se centra principalmente en conocer las coberturas de su seguro (99%), seguida de la información referida al precio (55%)**

Sin embargo, el 71% de los ciudadanos que han contratado un seguro en el último año creen que les informaron adecuadamente sobre sus características. Esta diferencia entre el conocimiento manifestado y el nivel de información que señalan haber recibido, puede deberse a que existe la percepción de que es difícil saber en detalle “lo que cubre y no cubre un seguro, y que la información es compleja”, si bien se ha producido una mejora respecto a 2011 al descender 6 p.p., hasta el 48%, las personas que piensan que la información del seguro es muy técnica y poco clara, muy en línea con la opinión de los jóvenes menores de 25 años (49%). Esta percepción de mejora en el lenguaje asegurador puede estar influyendo en la mayor confianza manifestada en que la compañía va a responder ante un siniestro sin plantear problemas.

- Ante un consumidor que manifiesta prestar más atención que hace tres años a las coberturas contratadas y que confía más en un servicio asegurador sin problemas, se refleja un ligero descenso en la satisfacción general con el servicio recibido de su aseguradora, que aunque alcanza el 71% de clientes “altamente satisfechos”, ha descendido 3 pp. con respecto a 2011. Esta disminución también se refleja en que la población no ha percibido en estos tres últimos años que la calidad de servicio ofrecido por las entidades de seguros haya mejorado, aunque más de la mitad de los individuos manifiestan

## Los ciudadanos opinan que existe un alto grado de competencia en el mercado asegurador basado principalmente en el precio

## Un 56,3% de los ciudadanos estaría muy de acuerdo en que se incorporase formación aseguradora en las aulas para crear una cultura de prevención

que esta depende de la entidad de que se trate, hecho que ya se reflejaba en el estudio de 2011.

En cuanto a la oferta aseguradora, la lectura es la contraria, ya que casi el 60% de la población cree que las coberturas ofrecidas por las diferentes entidades son muy similares, de lo que se deduce que la innovación transmitida sectorialmente para adaptarse a las nuevas necesidades, esté siendo menos percibida por el consumidor. Es importante destacar que entre los jóvenes disminuye de forma muy acusada la identificación del sector con este atributo de innovación.

Por otro lado, el ciudadano opina que existe un alto grado de competencia en el mercado asegurador basado principalmente en el precio.

- Para finalizar, se observa que hay un mayor número de ciudadanos que dice conocer la existencia de una regulación sectorial, si bien todavía hay una gran confusión en el conocimiento de forma espontánea de qué organismo es el encargado de esta función. El Consorcio de Compensación de Seguros mantiene su nivel de notoriedad, aunque se refleja un alto desconocimiento de cuáles son sus funciones. Entre los jóvenes se refleja también esta falta de información, y de forma mucho más acusada en el desconocimiento del Consorcio. A la hora de poner alguna queja o reclamación, de nuevo el ciudadano no tiene claras las vías posibles que el sector tiene para esos efectos, ni siquiera entre los que han tenido que realizar algún trámite de este tipo.

- En este sentido, un 56,3% de la ciudadanía está muy de acuerdo en que sería importante incorporar formación aseguradora en las aulas, no tanto con un enfoque empresarial, sino desde el concepto del riesgo y de ir creando una cultura de prevención para hacer frente a los posibles sucesos que pueden ocurrir.

La conclusión final, teniendo en cuenta que estos resultados se han obtenido después de tres años de un entorno económico difícil, es que la evolución de la percepción social del sector asegurador ha mejorado en unos aspectos, mientras que en otros la opinión del ciudadano es más crítica. La necesidad de estar asegurado ante determinadas situaciones permanece entre la población y además existe la sensación de tener un nivel de aseguramiento más ajustado a las necesidades del individuo. El esfuerzo de las compañías por trasladar al cliente una información más clara y sin tecnicismos de las coberturas que está contratando se está valorando positivamente por los ciudadanos, lo que repercute en una mayor confianza de los clientes en las aseguradoras, al estar mejor informados del servicio que van a recibir.

El ligero descenso en la valoración de la calidad del servicio recibido, que va acompañado de una menor percepción de innovación, supone una tendencia a la que prestar atención, ya que la innovación es una palanca fundamental para que las compañías mantengan una mejora continua en el servicio que prestan a sus asegurados y ofrezcan productos innovadores que den respuesta a las nuevas preocupaciones sociales.

En el ámbito de la preparación para la jubilación, queda reflejado que existe un margen de mejora en el que el sector puede jugar un papel importante a la hora de trasladar a la ciudadanía la importancia de tomar medidas que permitan llegar a ese momento con una situación económica holgada, así como la de trasladar cuáles son los productos aseguradores con los que los ciudadanos pueden contar para su ahorro.

Si el lenguaje del seguro ha mejorado, el conocimiento sobre el funcionamiento de la actividad aseguradora es todavía escaso, y aunque se detectan ciertos indicios positivos en cuanto al conocimiento sobre su regulación, todavía existen ámbitos donde debe de mejorar.

**Palabras clave:** Seguros - Estudios Sociales - Cultura Aseguradora - Imagen del Seguro - Percepción del Riesgo - Actitud ante el Riesgo

# Executive Summary

In order to determine people's social perception of the insurance industry and how this has evolved since 2011, we analyze how consumers regard certain aspects such as risks and their view of said risks, insurance as a preventive measure, why people seek insurance and how well people are informed about insurance as a product. Furthermore, we look deeper into the industry's image based on how well people differentiate companies, the level of innovation and adaptability to new needs and, finally, on how much people know about the insurance industry's regulations.

- The public sees risks as situations in the near (or not so near) future that have a physical, economic and/or emotional impact.

Naturally, people's view on risks varies depending on their stage in life, which is connected to their lifestyle, their decisions, their economic situation as well as any potential situation outside their control.

All these factors shape the public's concerns in terms of their home environment and economic situation. In this context and similarly to 2011, job loss (a major source of concern) and health problems are the main current concerns of Spanish people; however, health has lost some of its importance to the economic situation and the children's future (also a major source of concern).

Younger people also regard job loss as a major concern, distantly followed by health issues and their personal economic situation.

In short and given the above-mentioned risk classification (physical, economic and/or emotional), risks with economic consequences concern people the most. However, emotional risks show the biggest increase, mostly due to concern about the "children's future"; the insurance industry can play a very important role at this level, as consumers also consider themselves less protected in these situations.

- Individual behavior in these situations is vital to identify an individual's prevention ability. The 2011 study defined four profiles: from taking risks to avoiding them as much as possible. The two middle (and most adequate) positions were "assuming the risks" or "preventing possible risks".

Even though most people are in the middle positions ("somewhat well-prepared", 35%, and "little well-prepared", 22%), the extremes have gained importance. On the one hand, there are more people who consider themselves as being "very well-prepared", reflecting the public's increased perception that society is obsessed with safety; on the other hand, there is also a slight increase in the number of people classified as "not at all well-prepared", who are less concerned about the future than most people. Both standpoints have become more prevalent, particularly among the 25-35 and 55-65 age groups.

- In terms of people's behavior regarding the situations they are concerned about, their attitude is very similar to that shown in the previous study, i.e. they have one of two attitudes: 42% shows a more preventive behavior, not so much in terms of "taking action" to mitigate or minimize consequences as in terms of "avoiding risks as much as possible", maybe due to the bigger concern about economic issues that affects this more restrictive attitude; 37% assumes the risks.

The percentage of people who spontaneously regard insurance as a preventive measure is the same as in 2011, particularly when talking about accidents (traffic or other), death or illness. However, insurance is not seen as a preventive measure in two major sources of concern, potential job loss and the children's future.

- In any case, taking out an insurance policy is still mostly associated with the advantage of having peace of mind in case of an incident.

Nevertheless, in 2014 there has been a significant increase in the number of people who value economic coverage the most (from 27% to almost 33%), another indication of how important economic aspects are nowadays. This increase is seen mainly in the 35-44 age group.

In general, people are satisfied with their current insurance level, as 78% of respondents say they have enough coverage. Furthermore, less people (vs. 2011) would terminate any of their current insurance contracts, including individuals who are “little or not at all well-prepared” or who would take out a policy for more products.

- In terms of retirement, 39% of respondents are concerned about the future of pensions, although only 5% mentioned this issue on their own initiative. The fact that they see retirement as a distant event is the main reason for not worrying about this issue. For 7% of respondents, trust in the public pension system is the reason for retirement not being a concern. Low concern levels may also be due to the fact that only one in every four people has checked their actual pension value once they retire, with a very low percentage among younger age groups. 49% of people over 56, on the contrary, have wanted to confirm the value of their pension.

In relation to handling retirement, about 42% is considering obtaining a retirement-specific product. Additionally, about 69% is aware that insurance companies offer retirement products, but there is a significant lack of knowledge about specific insurance products.

Also, about 32% of respondents are thinking of saving money for their retirement – this is the most common option among the youngest age group (25-35) at 53%. It is, therefore, important to raise the awareness of this age group.

- Insurance consumers mostly demand information about coverage (99%), followed by pricing information (55%). People under 25 also focus on coverage and price, although pricing gains more importance (74%).

Even though they complete the profile of the company people would trust to take out a policy, the following elements are given less importance: quality of service

and the company’s strength, solvency and transparency.

Consequently, when choosing an insurance contract the price is more important than the quality of service; however, since 2011 there has been an increase in the number of people who value service over price.

Regarding sources of information, independent Internet search together with personal advisory services (through a broker or the companies’ offices) are the most used combination to obtain information. Most young people under 25 use the Internet to search for information about insurance.

- About 53% of respondents say they have “detailed” knowledge about their coverage, with only a small variation depending on how long they have had the insurance (for contracts entered into less than a year ago, the percentage increases to 56%).

However, 71% of respondents who took out a policy in the last year believe they were adequately informed about the insurance characteristics. This difference between the level of knowledge and the level of information received may be due to the perception that it is difficult to know in detail “what is covered by insurance or not, and that information is complex”. Nevertheless, there has been an improvement over 2011 – 48% of people (representing a decrease of 6%) say information about insurance is very technical and unclear, in line with the opinion of young people under 25 (49%). The perception that the insurance language has improved may be leading to the higher confidence that the company will respond to a claim without raising any issues.

- While consumers say they pay more attention to coverage as compared to 2011 and they have more confidence in a hassle-free insurance service, there is a slight decrease in general service satisfaction: 71% of respondents say that they are “highly satisfied” with the insurance company’s service, representing an decrease of 3% over 2011. This decrease is also evident in the fact that over the last three years respondents have not seen an improvement in the service provided by insurance companies, even though half of them say that service quality varies depending on the company (already seen in the 2011 study).

Regarding insurance products, the consumers have the opposite point of view – almost 60% thinks that coverage from different companies is very similar, which leads us to the conclusion that the consumers are not as aware of the industry's innovation efforts to adapt to new needs. It should be noted that, among young people, we find a very significant decrease in the association between the insurance industry and innovation.

By contrast, consumers think that the insurance market is highly competitive and this is mostly based on price.

- Finally, there has been an increase in the number of people who claim to know there are industry regulations; however, there is great confusion when people are asked to identify the regulatory body without any prompts. The Consorcio de Compensación de Seguros is still widely known, even though there is great lack of awareness of its functions. Young people also lack this knowledge, particularly in regard to the Consorcio. When asked to identify the means to submit a complaint or claim, respondents were unsure, even those who have already gone through this process.
- In this context, 56.3% of respondents greatly agree that it would be important to include insurance training in classes, with an aim to clarify the concept of risk and create a prevention culture rather than from the point of view of business.

Without forgetting that these results follow three years of difficult economic circumstances, the final conclusion is that there has been an improvement in the social perception of some

aspects of the insurance industry, whereas other aspects are seen more negatively. People still feel the need for some kind of insurance against certain situations and there is also the perception that the level of insurance is more adapted to individual needs. The companies' effort to provide clients with clearer, jargon-free coverage information is regarded positively by consumers, leading to a higher level of trust in insurance companies, as clients are better informed about their services.

The slight decrease in satisfaction with the service provided, together with a decreased sense of innovation, should not be overlooked – innovation is a core driver for companies to achieve continuous service improvement and to offer innovative products that meet the new social concerns.

In terms of preparing for retirement, it is clear that there is room for improvement: the industry can play an important role in conveying the importance of ensuring that people reach retirement age in a comfortable economic situation, and in informing consumers about the insurance products available for savings.

While there has been an improvement in the insurance language, knowledge about how the insurance industry works is still low; also, even though there is some positive evidence about awareness of regulations, there are still areas for improvement.

**Keywords:** Insurance - Social Studies - Insurance Culture - Perception of Insurance Sector - Risk Perception - Attitude Toward Risk

# Resultados

## 1. Actitud de la sociedad ante los riesgos

El seguro como producto dentro de una sociedad tiene como finalidad paliar los efectos que determinadas situaciones adversas pueden tener en el seno de las familias y de las empresas. De ahí que adquiere una gran importancia ver cuál es la percepción social del seguro entre los ciudadanos, conocer cuáles son los riesgos que consideran más relevantes, qué situaciones les producen más preocupación y cómo actúan ante ellas. Todo esto teniendo en cuenta cuál es el perfil de riesgo del individuo, es decir, su actitud ante la vida, que incide en la manera de afrontar estas situaciones.

### 1.1. Riesgos y preocupaciones

Antes de entrar a analizar las preocupaciones sociales obtenidas en esta segunda medición, es necesario tener en cuenta la definición que se realizó en el estudio anterior sobre el concepto de riesgo y las clasificaciones que del mismo efectuaron los ciudadanos, en función de las valoraciones sociales que se hacían.

El concepto de riesgo es entendido como aquello que puede acontecer en un futuro más o menos cercano, y que en mayor o menor medida nos preocupa. Para definirlo se desprendían dos tipos de clasificaciones: según las causas que los originan y según las consecuencias que producen, siendo a partir de estas últimas donde se establece la gravedad del riesgo.

Según las causas, los riesgos pueden clasificarse en:

- **Originados por la toma de decisiones:** se definen como necesarios e incluso deseables, ya que implican movimiento, crecimiento personal y, por otro lado, capacidad de decisión y control sobre el devenir futuro de las personas. Estas decisiones, sean de la índole que sean (económica, emocional...), implica correr unos riesgos que tienen una acepción positiva entre los ciudadanos.

- **Relacionados con estilos de vida:** en general están asociados a la práctica de ciertos deportes u otras actividades de ocio, aunque también se engloban aquí los relacionados con el desempeño de ciertas profesiones.

- **En función de la posición económica:** relacionados con la mayor o menor posesión de bienes. "Tener más" implica teóricamente poder "perder más". Dichos riesgos surgen cuando se habla del momento vital del individuo: así, la juventud suele caracterizarse por la casi inexistencia de riesgos asociados a la posesión de bienes materiales y, por tanto, por la inexistencia de preocupaciones o miedos que surgen de la posibilidad de su pérdida.

- **Originados por factores exógenos:** circunstancias en las que el individuo no participa de ningún modo: fenómenos naturales, delitos, enfermedades, etc. Se trata de acontecimientos fortuitos y que están fuera del control y de la voluntad del individuo.

Según las consecuencias que producen, con independencia de la causa que los origina, los riesgos se clasifican en:

- **Consecuencias físicas:** aquellas que suponen daños y que, a su vez podrían dividirse en los que se producen en bienes y en las personas, asociados sobre todo a hechos fortuitos (accidentes, enfermedades, etc.).

- **Consecuencias económicas:** formarían parte de este segundo grupo los riesgos que generan pérdidas económicas. En algunos casos se trata como una subconsecuencia de un daño físico (la mayoría de los mismos están asociados en mayor o menor medida a una pérdida económica).

- **Consecuencias emocionales:** aquellas que generan algún tipo de sufrimiento. En este caso, también pueden ser subconsecuencias de un daño físico o de una pérdida económica. Este tipo de riesgos tienen una importancia clave

cuando se piensa en acontecimientos negativos que pueden sucederle a los seres queridos.

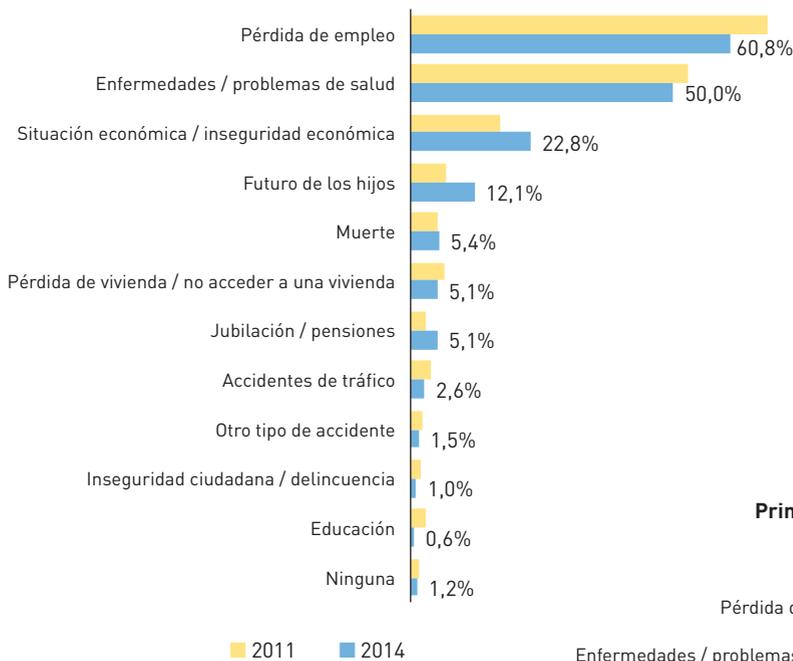
Entrando en el análisis de las situaciones que hoy más inquietan a la población española, y sin olvidar un entorno económico todavía complicado, la pérdida de empleo sigue siendo la mayor preocupación entre los ciudadanos, seguida en segundo lugar por la posibilidad de padecer alguna enfermedad. A continuación, la situación general de la economía española, que aumenta significativamente con respecto a 2011. Después de tres años, se aprecia también un

aumento del desasosiego de los padres por el futuro de los hijos, pasando del 6,7% al 12,1% actual. Solamente en el 1,2% de la población no existe actualmente ninguna preocupación.

**Pregunta formulada:**

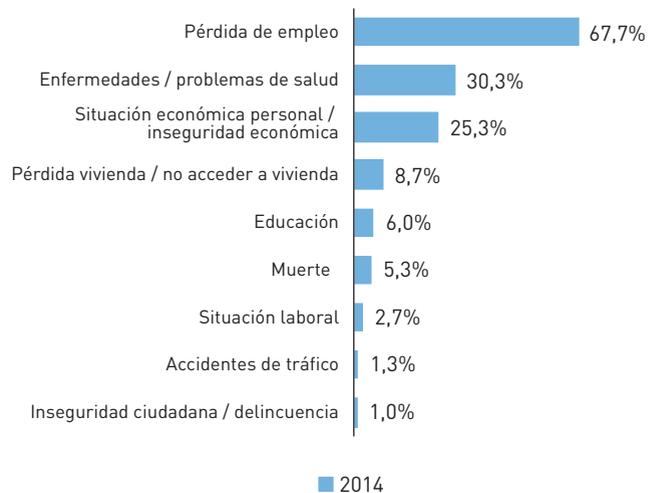
*Pensando en usted y en su familia, así como en sus bienes, ¿qué situación o circunstancia que les puede pasar en el futuro, es la que más le preocupa? ¿alguna más?*

**Gráfico 1. Preocupaciones de los ciudadanos**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

**Principales preocupaciones entre los jóvenes**



Base 2014: 300 entrevistas al colectivo de 18 a 24 años

Las tres preocupaciones más relevantes para los jóvenes coinciden con las del colectivo de mayor edad, si bien toman una mayor relevancia el acceso a la vivienda y a la educación, situaciones que son más afines a este colectivo.

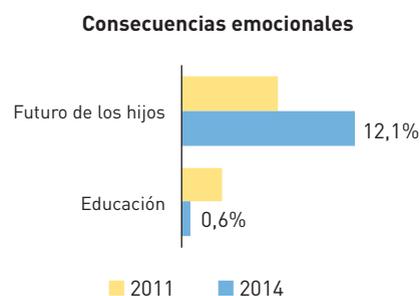
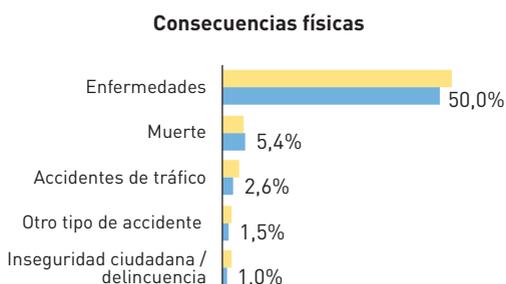
Resumiendo la información anterior, las situaciones relacionadas con el entorno económico siguen

siendo las que generan una mayor preocupación entre los ciudadanos, aumentando al 93,8%, debido especialmente a la mayor inseguridad por la situación económica del país. Disminuyen las circunstancias que conllevan consecuencias físicas, y son las situaciones emocionales las que reflejan una mayor intranquilidad respecto a 2011, debido a la mayor incertidumbre por el futuro de los hijos.

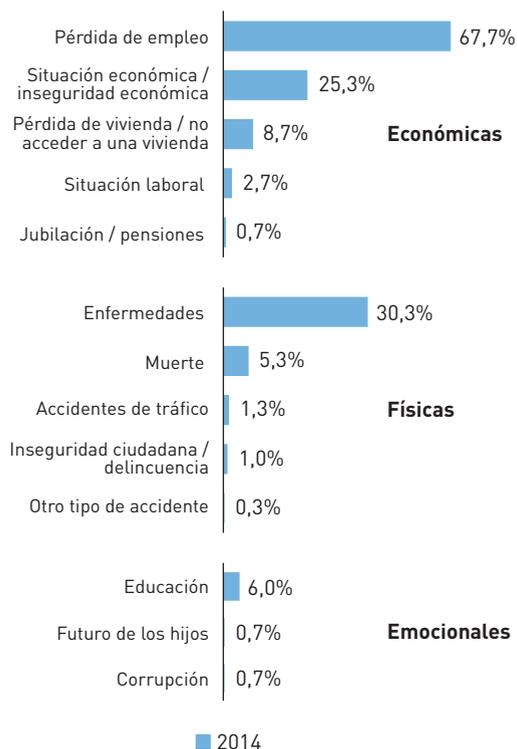
**Gráfico 2. Preocupaciones de los ciudadanos según tipo de consecuencia**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años



**Preocupaciones según consecuencias entre los jóvenes**



Base 2014: 300 entrevistas al colectivo de 18 a 24 años

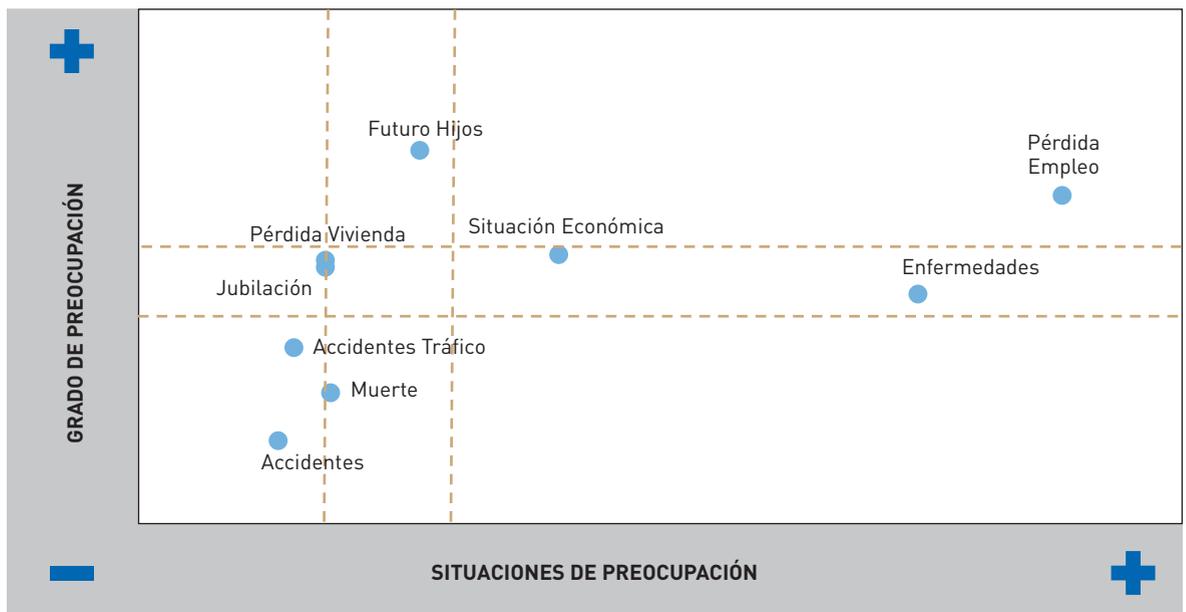
Entre la población más joven también toman especial relevancia las situaciones que desencadenan consecuencias económicas, debido principalmente a la preocupación por el empleo, la inseguridad económica y el acceso a la vivienda. Todos los jóvenes entrevistados mencionan al menos una de estas tres situaciones. Dentro de los riesgos con consecuencias físicas destaca el temor a la enfermedad, un 30,3%. La educación es su mayor preocupación si se trata de situaciones con consecuencias emocionales.

Ante estas diferentes y numerosas situaciones, el grado de preocupación de los ciudadanos no es el mismo. Este aspecto se analiza en el gráfico siguiente, donde se puede visualizar cuál es el grado de preocupación existente para cada una de las situaciones de riesgo, clasificado en una escala de "muy alto" hasta "muy bajo".

**Pregunta formulada:**

*Dígame por favor, si su grado de preocupación por las dos cuestiones que más le preocupan es: Muy alto / Alto / Medio, ni alto-ni bajo / Bajo / Muy bajo*

**Gráfico 3. Situaciones de preocupación vs grado de preocupación (\*)**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

(\*) El eje horizontal representa el porcentaje de individuos que han manifestado su preocupación con las diferentes situaciones representadas.

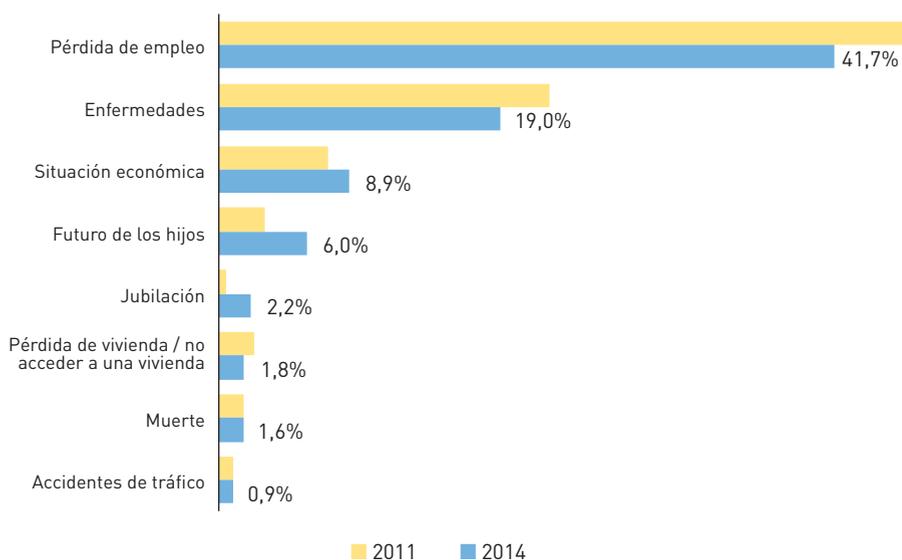
La situación que genera un mayor grado de preocupación se refleja entre aquellos individuos que han manifestado estarlo por el futuro de los hijos, siendo, como veíamos anteriormente, el principal riesgo asociado a las consecuencias emocionales. Le siguen las situaciones que generan las pérdidas económicas, como quedarse sin trabajo o bien no tener vivienda, que junto con la jubilación, presentan los niveles más altos, superior incluso al de padecer una enfermedad. La muerte y los accidentes de tráfico son los riesgos que en este momento generan menos preocupación.

Las situaciones en las que la población manifiesta un mayor grado de preocupación coinciden con aquellas donde se percibe un mayor nivel de desprotección, ámbitos donde la oferta aseguradora no puede actuar, como por ejemplo, la pérdida de empleo o el padecer problemas de salud, que sigue siendo la segunda circunstancia donde el ciudadano se siente más desprotegido.

**Pregunta formulada:**

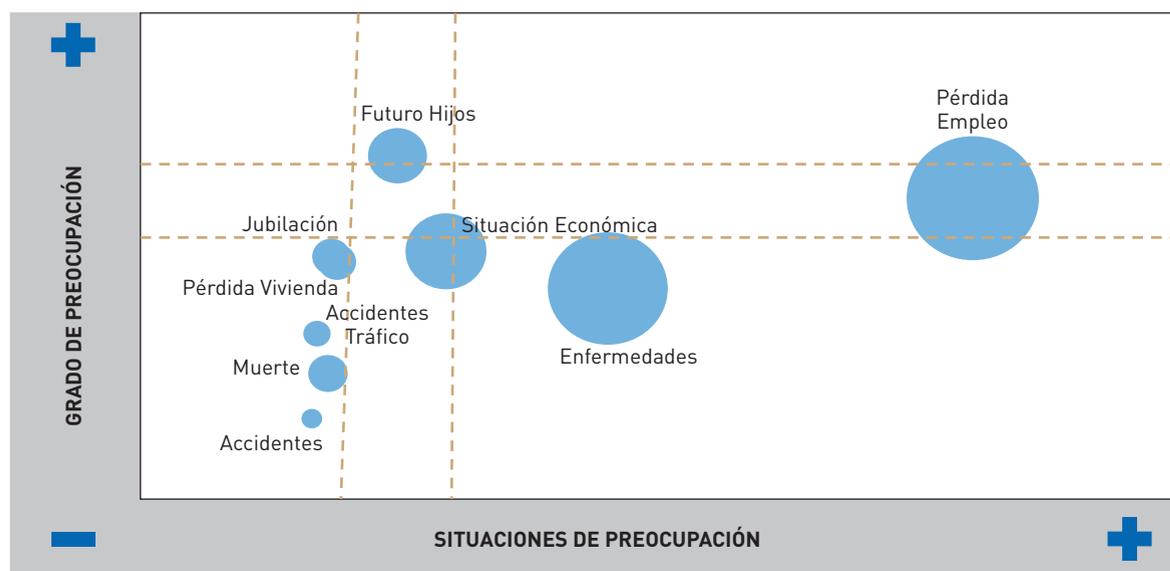
*Teniendo en cuenta estas situaciones que a usted le preocupan, en cuál piensa que está más desprotegido y cree que necesita una protección especial, en la actualidad o en un futuro.*

**Gráfico 4. Principales situaciones de desprotección**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

**Gráfico 5. Situaciones de desprotección vs grado de preocupación (\*)**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

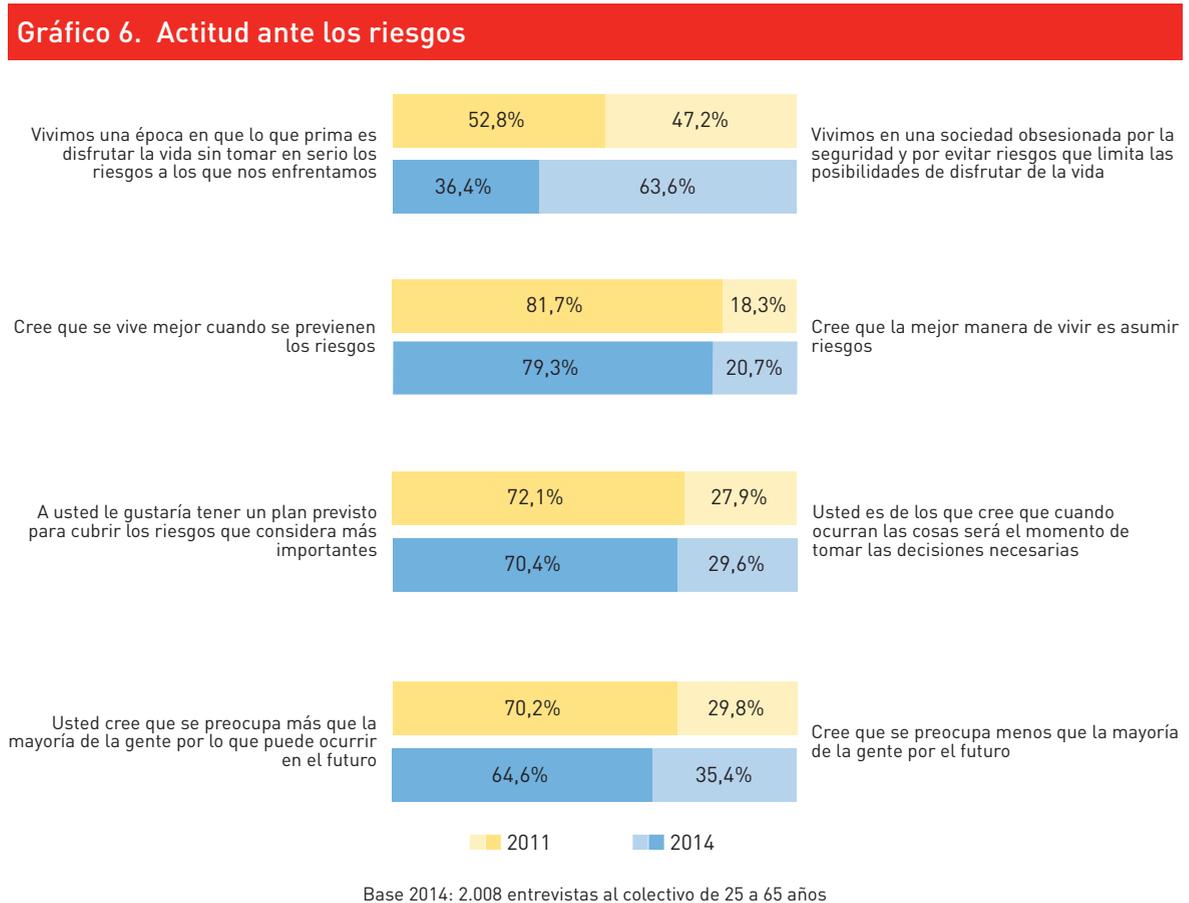
(\*) El eje horizontal representa el porcentaje de individuos que han manifestado su desprotección con las diferentes situaciones. El tamaño de cada punto representa el porcentaje de individuos preocupados por esa situación.

## 1.2. Actitudes ante los riesgos

Para hacer frente a estas situaciones de riesgo y tal y como se exponía en el informe de 2011, dependiendo de la menor o mayor tolerancia del individuo ante las mismas, surgen cuatro perfiles que resumen las actitudes y conductas que toma la población.

### Pregunta formulada:

*De las siguientes afirmaciones díganos cuál está más cerca de su opinión.*



Si en 2011 la posición de los ciudadanos al valorar la manera en la que la sociedad se enfrenta a los riesgos no se situaba a favor de ninguno de los dos escenarios planteados, a día de hoy se produce una mayor definición, y un 63,6% de los encuestados opina que la sociedad está obsesionada por evitar al máximo los riesgos, lo que limita disfrutar de la vida, es decir, se percibe una sociedad más conservadora.

En los siguientes escenarios planteados, que persigue conocer la posición de los ciudadanos ante los riesgos, no se reflejan diferencias frente a los resultados del estudio anterior. Prevalece de nuevo la postura donde se afirma que se vive mejor cuando existe una actitud de prevención, así como los

que opinan que lo deseable es contar con ciertos planes para afrontar las consecuencias negativas de los riesgos. En cuanto al nivel personal de preocupación por el futuro, siguen siendo más los que se definen como “más preocupados que el resto”, si bien se ha producido un descenso en este perfil en relación a 2011.

Estas tendencias nos permiten crear, por cruces de opinión, los niveles de prevención en función de cómo se posicionan los individuos en las distintas opciones, yendo del más previsor al menos previsor. Recuperamos del estudio anterior la definición de cada categoría según la actitud para afrontar las situaciones de riesgo:

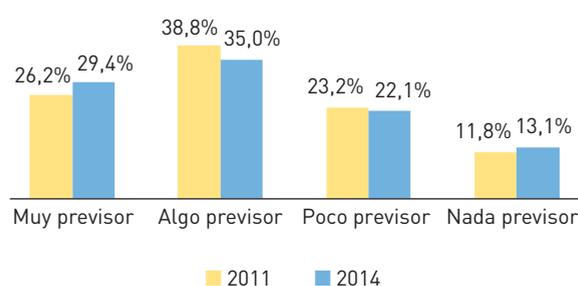
- **Muy previsor:** se trata de la postura más restrictiva, en la que el riesgo y sus posibles consecuencias negativas determinan una conducta que limita la libertad de actuación, sólo para reducir o eliminar la posibilidad de que algún infortunio suceda.
- **Algo previsor:** esta actitud va un paso más allá, ya que además de la identificación de los riesgos y su valoración, implica en el individuo la aparición de la preocupación por las consecuencias negativas, lo que le lleva a tomar medidas y ocuparse de los posibles imprevistos antes de que ocurran. Sería la visión más adecuada ante los riesgos y las medidas a tomar.
- **Poco previsor:** postura asociada a la de asumir sin más los riesgos. Implica una consciencia de la existencia del riesgo y de la evaluación de sus consecuencias, es decir, aplicar racionalidad suficiente como para identificar y evaluarlos, sin que ello vaya asociado necesariamente a llevar a cabo acciones preventivas.
- **Nada previsor:** el riesgo se defiende como un componente básico de la vida. Equivale a la actitud de asumir riesgos con una visión positiva, a la vez que con un bajo componente de temor o miedo a lo que pueda acontecer. Se trata de un comportamiento “deseable” pero, al mismo

tiempo, lejano a la realidad. Esta postura es identificada como un rasgo del comportamiento de los jóvenes y suele asociarse a libertad, a crecimiento o a la búsqueda de que ocurran cosas positivas.

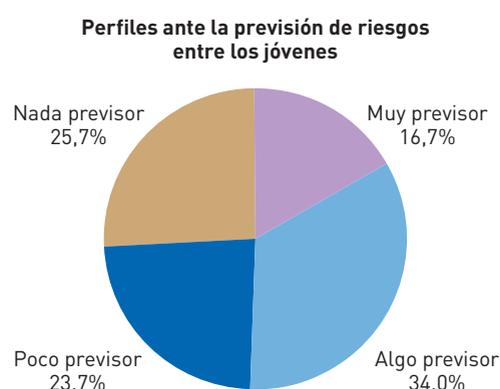
Al igual que en 2011, la actitud que más define a la población española sigue siendo la representada en la categoría “algo previsor”, donde se tiene consciencia de las situaciones de riesgo y sus consecuencias, y existe la actitud de contar con planes que permitan paliar o minimizar dichas consecuencias. Este perfil está representado por el 35% de la población. Por otro lado, ha aumentado el número de ciudadanos que adoptan una postura muy previsor, del 26,2% al 29,4%, coincidiendo esta actitud con una mayor percepción por parte de los ciudadanos de que nos encontramos ante una sociedad obsesionada por la seguridad. Todas estas variaciones hacen que el perfil de previsión de los ciudadanos se haya polarizado ligeramente con respecto a los resultados de 2011.

Entre los más jóvenes también predomina la postura de “algo previsor”, el 34%, y es en las posiciones extremas donde se ponen de manifiesto las mayores diferencias, ya que el perfil “muy previsor” desciende al 16,7% y en contraposición aumenta hasta casi el 26% la conducta más despreocupada.

**Gráfico 7. Clasificación de perfiles ante la previsión de riesgos (\*)**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

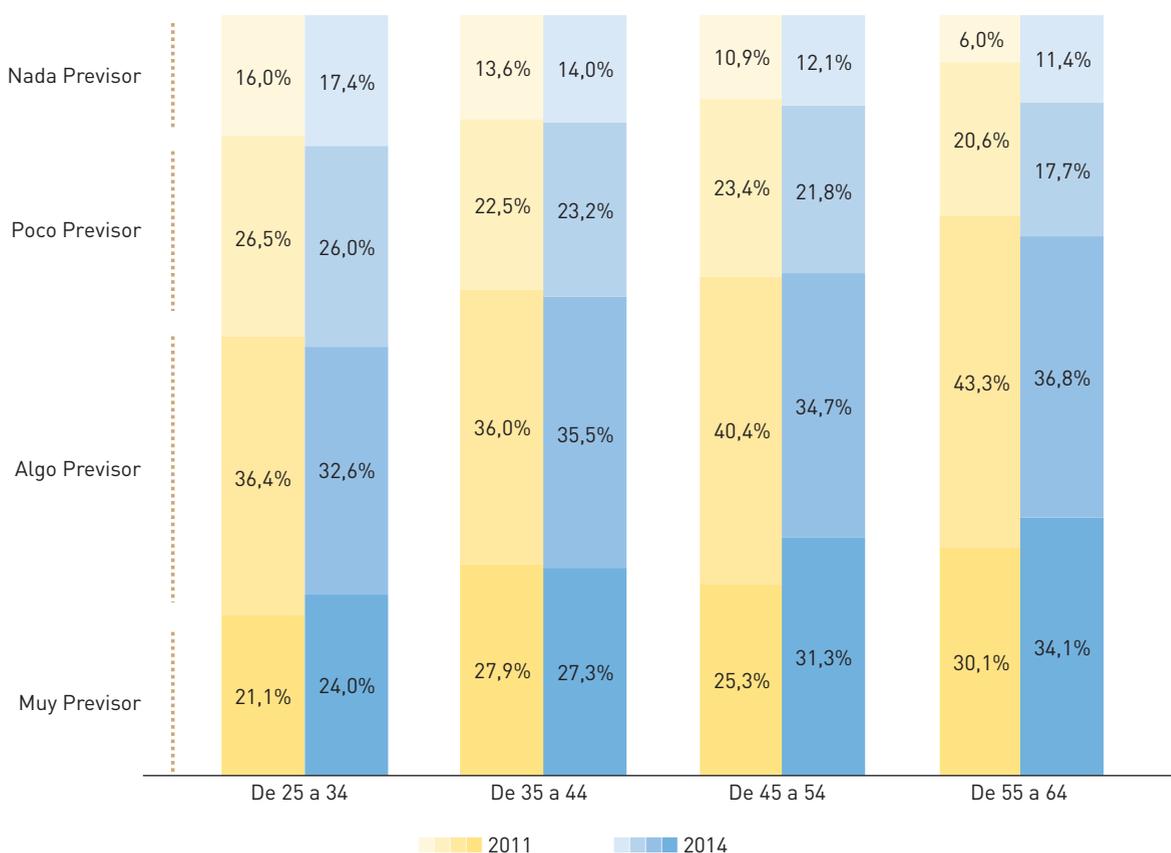


Base 2014: 300 entrevistas al colectivo de 18 a 24 años

(\*) Esta categorización está calculada a partir de la pregunta sobre las opiniones que tiene el consumidor ante el riesgo. Así por ejemplo “muy previsor” es aquel individuo que se posiciona en los planteamientos más cercanos a la prevención de los riesgos. El resto de categorías se calculan en función de posiciones más tendentes a evitar riesgos.

Analizando los perfiles según la edad, se observa que los más jóvenes presentan una actitud más despreocupada ante los riesgos y a medida que aumenta la edad va tomando más importancia el perfil "algo previsor", alcanzando el mayor porcentaje (36,8%) entre las personas de más 55 años.

**Gráfico 8. Clasificación de perfiles ante la previsión de riesgos por grupos de edad**

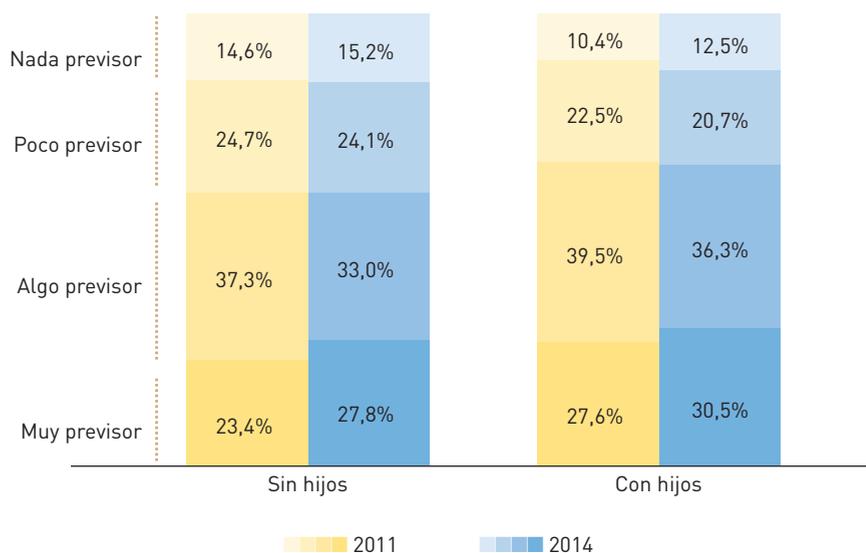


Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

Las diferencias anteriormente mencionadas no solo afectan a la variable edad, sino que también a las que existen según la composición del hogar: presencia o no de hijos y estatus sociocultural, calculada esta última en función de los estudios de la persona que toma la decisión y su profesión.

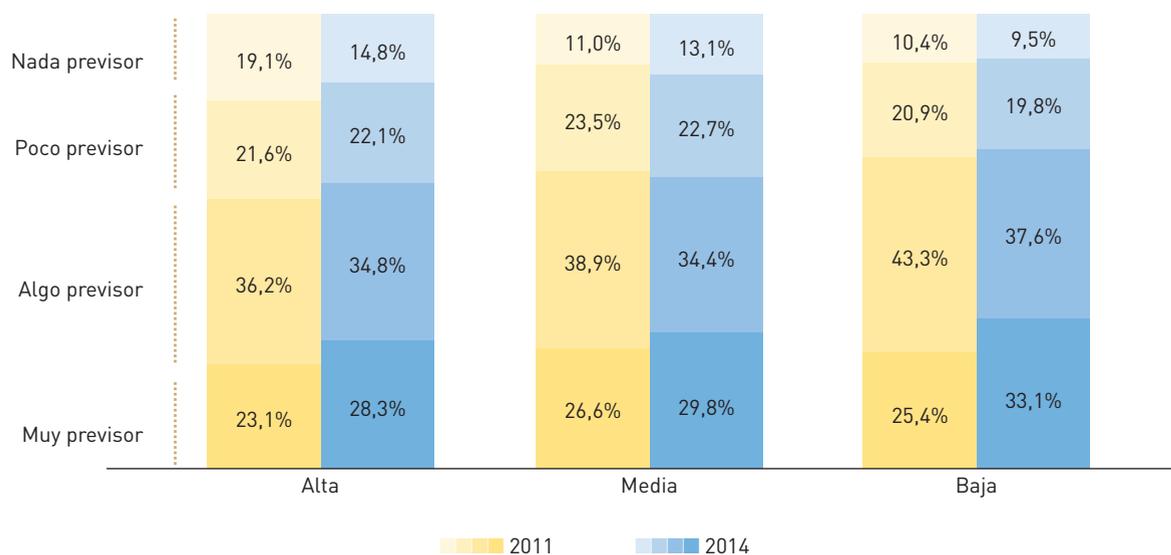
Los hijos marcan un punto de inflexión a la hora de pensar en la prevención de riesgos. Se observa otra vez en esta encuesta que en los hogares con hijos el perfil de prevención es mayor que en aquellas unidades familiares sin hijos.

**Gráfico 9. Clasificación de perfiles ante la previsión de riesgos por la composición del hogar**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

**Gráfico 10. Clasificación de perfiles ante la previsión de riesgos por estatus sociocultural**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

En los hogares donde el estatus sociocultural del cabeza de familia es medio o bajo, aumenta la necesidad de estar preparado para hacer frente a las posibles situaciones negativas que puedan

ocurrir, y es en los hogares de menor estatus donde la categoría "nada previsor" disminuye significativamente respecto al resto de segmentos de clase social.

Retomamos las preocupaciones analizadas anteriormente para conocer si existen diferencias con respecto a la media atendiendo al perfil previsor de los individuos.

**Tabla 1. Preocupaciones por tipo de actitud ante los riesgos**

Perfil previsor	Mayor preocupación	Menor preocupación
Muy previsor	Situación económica Futuro de los hijos Pérdida de vivienda Jubilación	Muerte
Algo previsor	Corrupción / políticos Situación económica del país Otro tipo de accidente	Inseguridad ciudadana Educación
Poco previsor	Inseguridad ciudadana Educación Otro tipo de accidente	Situación económica Pérdida de vivienda Jubilación
Nada previsor	Muerte	Pérdida de empleo Situación económica Futuro de los hijos Jubilación

Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

La situación económica, el futuro de los hijos o la jubilación son los aspectos que más preocupan al perfil más previsor respecto a la media, mientras que entre los individuos clasificados como “nada previsoros” estos son los temas por los que sienten menor inquietud.

En contraposición, las personas “nada previsoras” sienten mayor preocupación por la muerte que las “muy previsoras”.

Realizando este mismo ejercicio entre los más jóvenes, destaca cómo entre los perfiles más previosores existe una mayor preocupación por situaciones que incidirán en su futuro, como la posibilidad de tener una vivienda o la educación, mientras que el perfil de previsión más bajo lo muestra por situaciones que ocurren de manera más inesperada, como son la muerte o los accidentes de tráfico.

**Tabla 2. Preocupaciones por tipo de actitud ante los riesgos entre los jóvenes**

Perfil previsor	Mayor preocupación	Menor preocupación
Muy previsor	Enfermedad Acceso a la vivienda Educación	Situación económica
Algo previsor	Situación económica Acceso a la vivienda	Educación Accidentes de tráfico
Poco previsor	Educación Inseguridad ciudadana	Acceso de vivienda Muerte
Nada previsor	Muerte Accidentes de tráfico	Pérdida de empleo Enfermedad Situación económica

Base 2014: 300 entrevistas al colectivo de 18 a 24 años

## 2. El seguro como elemento ante los riesgos

Para finalizar este bloque sobre las preocupaciones que más inquietan a la sociedad española, se analizan ahora cuáles son las actitudes de prevención que tienen los individuos para evitar o minimizar las consecuencias que pudieran derivarse de las situaciones citadas en el capítulo anterior.

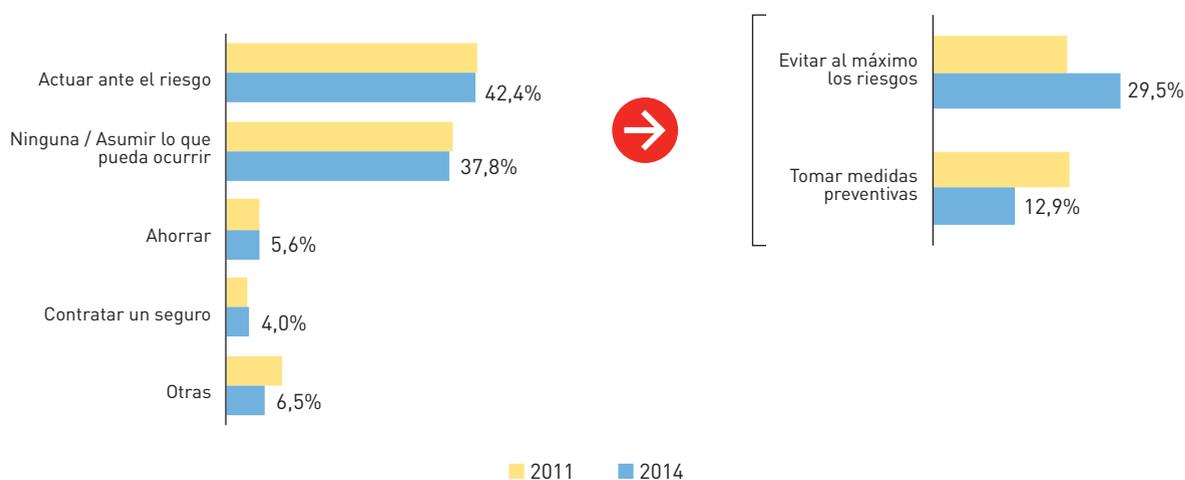
### 2.1. Primeras asociaciones

Se retoman las preocupaciones manifestadas en capítulos anteriores para analizar cuáles son los comportamientos, actitudes y/o acciones que la población puede adoptar ante la posibilidad de

sufrir un determinado riesgo, y su evolución con respecto a 2011.

Como ya se reflejó en el estudio anterior, una gran parte de la población mantiene que hay situaciones frente a las que no se puede hacer nada y solo queda asumir lo que pueda ocurrir, lo que refleja una postura más arriesgada y a la vez más conformista ante determinadas situaciones. La actitud más preventiva, es decir, los que evitan al máximo una situación de riesgo o los que toman medidas que puedan paliar las posibles consecuencias de un suceso (42,4%), se mantiene estable, si bien se produce un desplazamiento hacia un comportamiento más restrictivo de evitar todo lo posible los riesgos, más que la de actuar con antelación con algún tipo de medida para afrontar esa situación.

Gráfico 11. Acciones para evitar o paliar las situaciones de riesgo



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

Contratar un seguro es una opción de prevención que está solo presente para el 4% de los ciudadanos, en línea con los resultados de 2011.

No obstante, en el gráfico 12 se refleja cómo estas acciones se tienen en cuenta en mayor o menor medida, según sea el tipo de riesgo al que nos enfrentamos.

En general, para casi todas las situaciones de riesgo, la primera opción es la de asumir que estas circunstancias pueden ocurrir y que hay que aceptar lo que suceda. Sin embargo, ante algún tipo de accidente, ya sea de tráfico o de cualquier otro tipo, aparece una actitud más preventiva (69,6% y 54,2%

respectivamente), así como ante la posibilidad de padecer una enfermedad, donde un 68,1% optaría por seguir hábitos saludables.

En estas dos situaciones, la ocurrencia de un accidente o la de padecer una posible enfermedad, es donde el seguro juega un papel relevante, y por tanto en las que aparece como una medida de prevención. En concreto, un 15%-17% de los individuos contrataría un seguro para afrontar las consecuencias de tener algún tipo de accidente, y un 6,7% contaría con un seguro de salud para afrontar una posible enfermedad. El seguro de decesos aparece como la tercera opción en el caso de fallecimiento (12%).

**Pregunta formulada:**

*¿Qué cosas cree que Ud. puede hacer para evitar o paliar las consecuencias que más le preocupan?*

**Gráfico 12. Acciones concretas para prevenir situaciones de riesgo**

	Ninguna / no se puede hacer nada / hay que asumir que puede ocurrir	Evitar al máximo los riesgos	Contratar un seguro	Ahorrar, tener dinero reservado por si ocurre algo	Formarse	Buscar trabajo / mantener su trabajo / hacer bien su trabajo	Revisiones médicas / ir al médico	Actitud positiva / conciencia social / colaborar	Medidas políticas	Reivindicar / protestar	Otras respuestas	NsNC
Pérdida de empleo	50,8%	8,6%	1,8%	4,5%	8,2%	15,2%	0,0%	0,8%	2,0%	0,9%	4,7%	2,5%
Enfermedades	19,5%	68,1%	6,7%	1,1%	0,1%	0,2%	1,2%	0,4%	0,2%	0,2%	1,8%	0,5%
Situación económica	44,0%	8,3%	0,8%	19,3%	1,3%	8,5%	0,0%	0,8%	1,3%	0,8%	5,0%	10,1%
Futuro de los hijos	37,9%	8,5%	0,9%	9,0%	16,1%	6,2%	0,0%	3,8%	2,8%	0,5%	6,6%	7,6%
Muerte	54,0%	27,0%	12,0%	3,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	1,0%
Pérdida de vivienda / no acceder a una vivienda	38,7%	17,2%	7,5%	6,5%	0,0%	10,8%	0,0%	1,1%	1,1%	2,2%	7,5%	7,5%
Accidentes de tráfico	8,7%	69,6%	15,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	2,2%	2,2%
Otro tipo de accidente	4,2%	54,2%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%

■ Primera opción      ■ Segunda opción      ■ Tercera opción

Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

**2.2. Motivaciones asociadas a la contratación de un seguro**

El seguro surge como una medida más para prevenir o hacer frente a la ocurrencia de un siniestro. Entre otros aspectos, esta medida puede estar motivada por la búsqueda del respaldo económico que aporta, o bien desde la protección y la tranquilidad que proporciona al individuo el saber que está preparado ante una situación de riesgo.

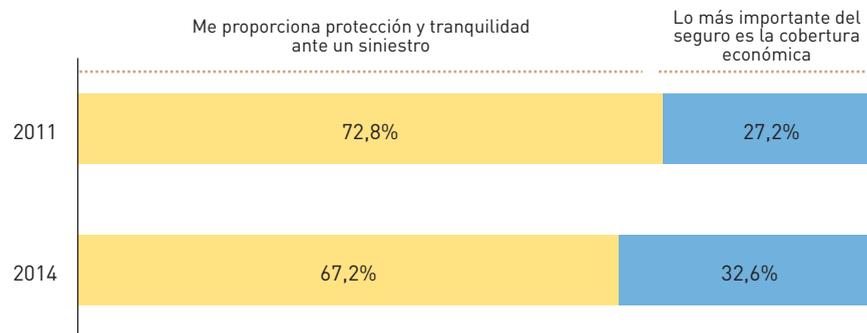
Al igual que en el estudio anterior, ante estas dos alternativas que se les plantean a los ciudadanos,

predomina la idea de que el seguro proporciona protección y tranquilidad, si bien se observa que ha aumentado la percepción de la cobertura económica que proporciona. Esta última premisa puede derivarse, como veíamos anteriormente, de un aumento de la preocupación por aquellas situaciones donde las consecuencias son de tipo económico.

**Pregunta formulada:**

*De las siguientes afirmaciones, sobre lo que se piensa del seguro ¿con cuál se siente más identificado?*

**Gráfico 13. Motivaciones hacia los seguros**

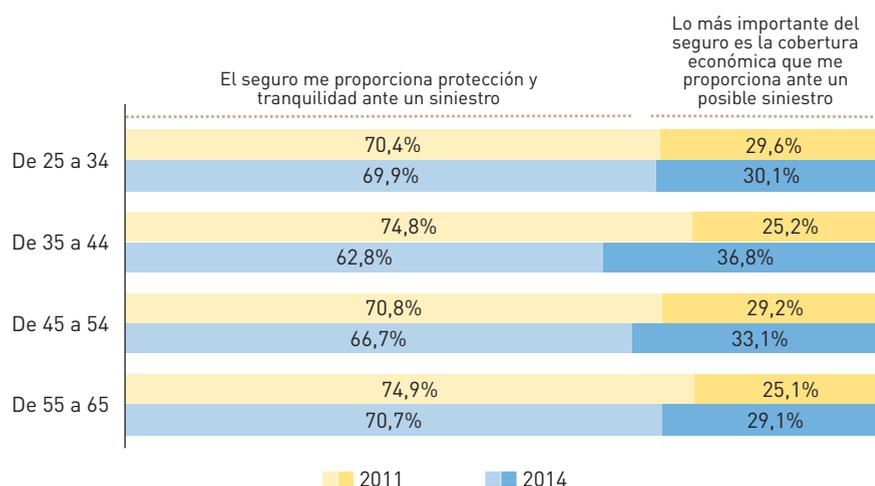


Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

Este aumento en la población de la idea de que “lo más importante del seguro es la cobertura económica” se produce principalmente entre las personas de más de 35 años, y especialmente en el perfil de edad entre 35 y 44 años, en el que hay

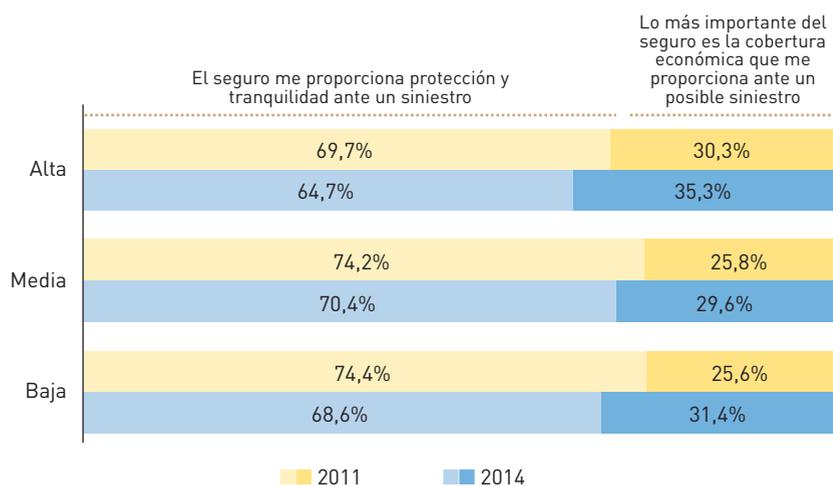
una mayor contratación de seguros. Atendiendo al estatus sociocultural, esta acentuación se refleja indistintamente en los tres niveles, manteniéndose como en 2011 una mayor motivación económica entre los ciudadanos de clase alta.

**Gráfico 13-1. Motivaciones hacia los seguros según la edad**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

**Gráfico 13-2. Motivaciones hacia los seguros según estatus sociocultural**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

### 2.3. Nivel de aseguramiento

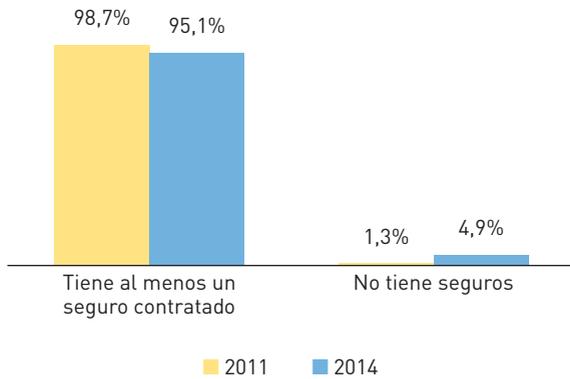
La mayor parte de los hogares españoles cuenta con al menos un seguro para hacer frente a los posibles riesgos que puedan ocurrir, si bien respecto a 2011 se produce una ligera caída en el nivel de

aseguramiento, aumentando a un 5% los hogares donde no existe ningún seguro contratado. Entre los jóvenes menores de 25 años la necesidad de estar asegurado, como es lógico, es menor y desciende al 15,3% las personas que tienen algún seguro contratado.

**Pregunta formulada:**

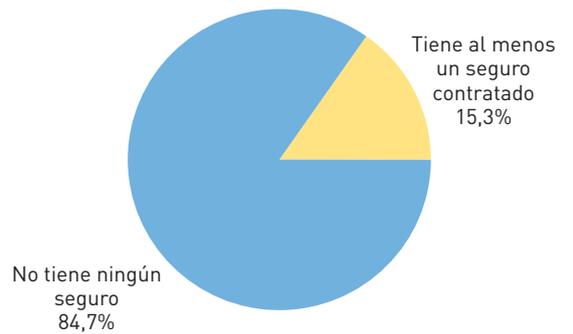
¿Tiene algún seguro contratado en su hogar?

**Gráfico 14. Aseguramiento de los hogares españoles**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

**Nivel de aseguramiento entre los jóvenes**



Base 2014: 300 entrevistas al colectivo de 18 a 24 años

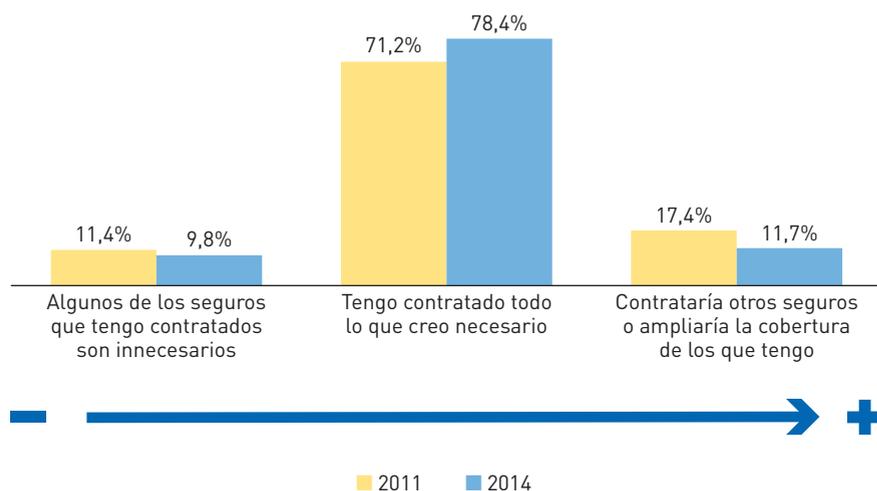
Aunque entre el colectivo de 25 a 65 años desciende el nivel de aseguramiento con respecto a 2011, aumenta la percepción de sentirse suficientemente protegido con los seguros que se tienen contratados en la actualidad. Este mayor convencimiento de estar bien asegurado viene principalmente por una menor necesidad de ampliar la contratación, aunque también desciende el número de personas

que señalan que van a reducir el nivel de coberturas que tienen.

**Pregunta formulada:**

Pensando en los seguros que usted tiene contratados ¿cuál diría de las siguientes afirmaciones se ajusta mejor a su opinión?

**Gráfico 15. Nivel de protección que aportan los seguros**

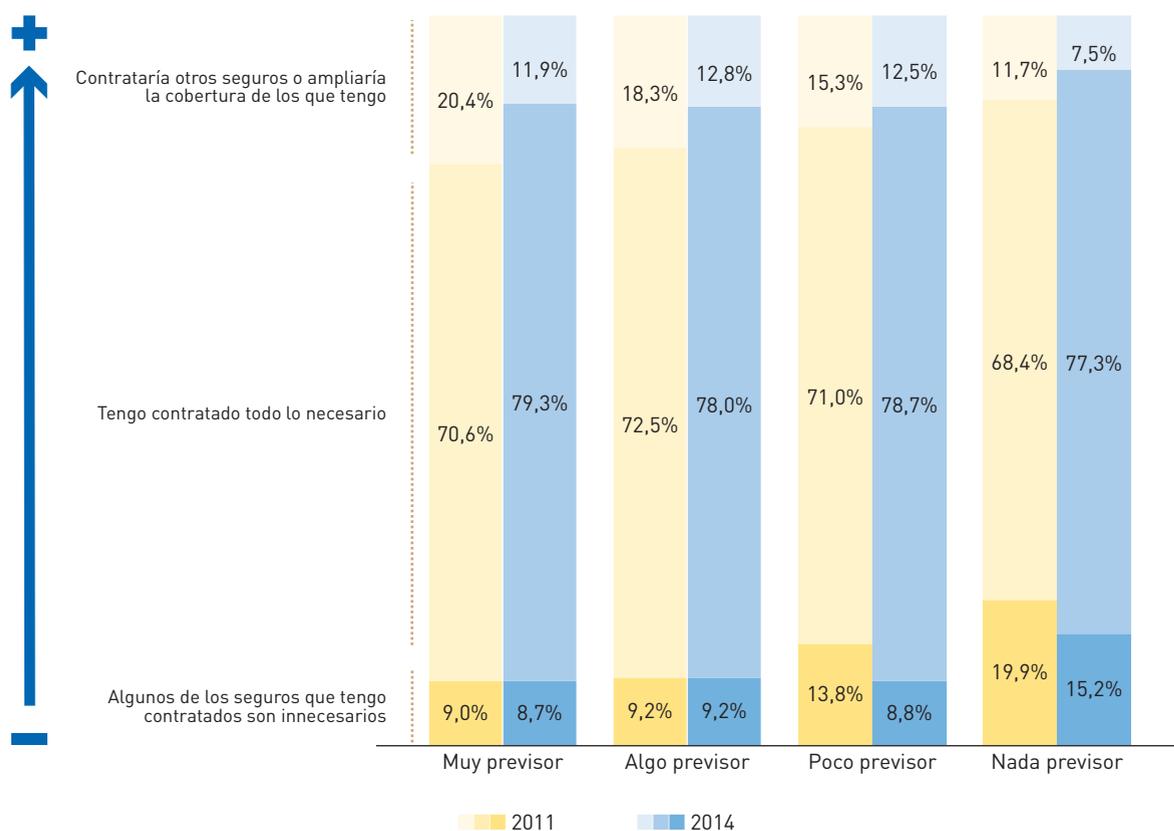


Base 2014: 1.910 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años (tienen al menos un seguro contratado)

Analizando esta información según los distintos perfiles de previsión ante el riesgo, se observa que la percepción de contar con un aseguramiento suficiente se iguala en los cuatro segmentos. Esto se produce porque entre los más previsores disminuye notablemente la necesidad de ampliar su nivel de

aseguramiento, a la vez que entre los menos previsores también desciende la percepción de que algunos de los seguros con los que cuentan son innecesarios. En definitiva, hay un aumento en la percepción de contar con un nivel de aseguramiento más ajustado a las necesidades de previsión que en 2011.

**Gráfico 16. Nivel de protección que aportan los seguros por perfil de previsión de riesgo**



Base 2014: 1.910 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años (tienen al menos un seguro contratado)

### 3. La jubilación: actitudes de prevención

Como se ha visto anteriormente, solo el 5% de los ciudadanos menciona de forma espontánea la jubilación como una de sus principales preocupaciones, sin embargo, es una situación que genera un alto grado de preocupación y donde el nivel de desprotección manifestado es alto frente a otras situaciones de riesgo.

Para conocer en detalle esta inquietud, se analiza en este apartado cuál es la previsión del ciudadano

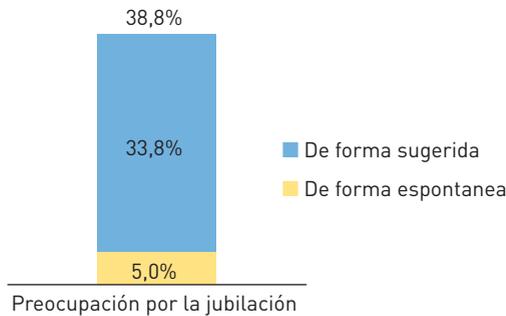
para hacer frente a esta situación, con qué instrumentos cuenta para afrontar este momento y cuál es el nivel de conocimiento que existe sobre el papel del sector asegurador como alternativa al sistema público de pensiones.

Al preguntar expresamente a los ciudadanos si la jubilación es hoy un motivo de preocupación, un 33,8% responde afirmativamente. Por tanto, un 38,8% de la población afirma estar preocupada por esta situación, entre los cuales un 5% lo considera como una de sus principales inquietudes.

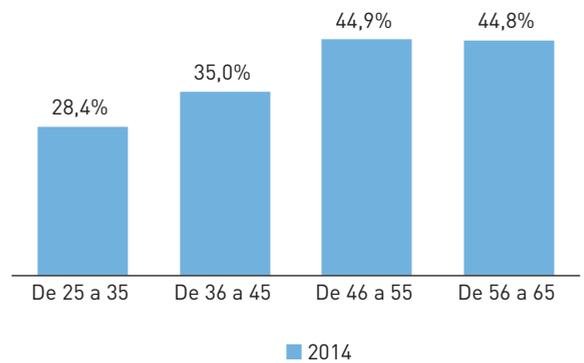
**Pregunta formulada:**

¿Le preocupa en este momento su jubilación?

**Gráfico 17. Preocupación por la jubilación**



**Gráfico 18. Preocupación por la jubilación por grupos de edad**

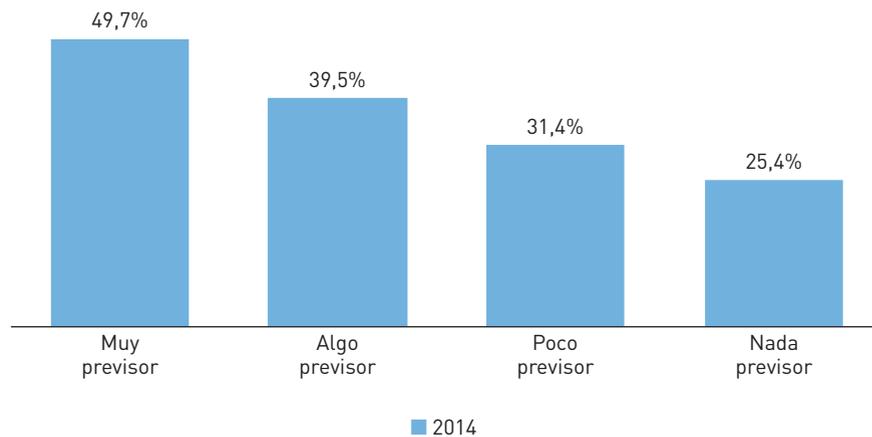


Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

Existen notables diferencias atendiendo a los distintos segmentos de edad, ya que entre los mayores de 45 años, aumenta a un 45% los que se consideran preocupados por este momento.

Según el perfil de previsión, estos resultados también son diferentes. Para casi el 50% de los más previsores, esta situación genera preocupación, disminuyendo hasta el 25,4% entre los que se consideran "nada previsores".

**Gráfico 19. Preocupación por la jubilación según perfil de previsión del riesgo**



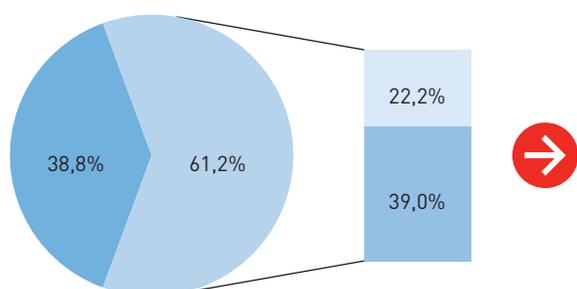
Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

Entre los ciudadanos que manifiestan no estar preocupados por la jubilación, el 61,2%, un 22,2% cuenta con un producto específico para afrontar este momento. El resto de individuos no tiene contratado ningún producto y la mayoría explica su despreocupación por ser joven para pensar en ese momento, porque está todavía lejos.

A continuación, un 14% no espera recibir pensión de jubilación. Esta respuesta es mayoritaria entre las amas de casa y las personas sin trabajo. La confianza en el sistema público de pensiones es para el 7% de los individuos la razón por la que no piensa actualmente en cómo afrontar la jubilación.

### Gráfico 20. Preocupación por la jubilación

- Preocupados por la jubilación
- Despreocupados por la jubilación
  - Tiene algún producto contratado para la jubilación
  - No tiene ningún producto contratado para la jubilación



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

### Tabla 3. Razones por las que no le preocupa la jubilación entre los que no tiene ningún producto contratado

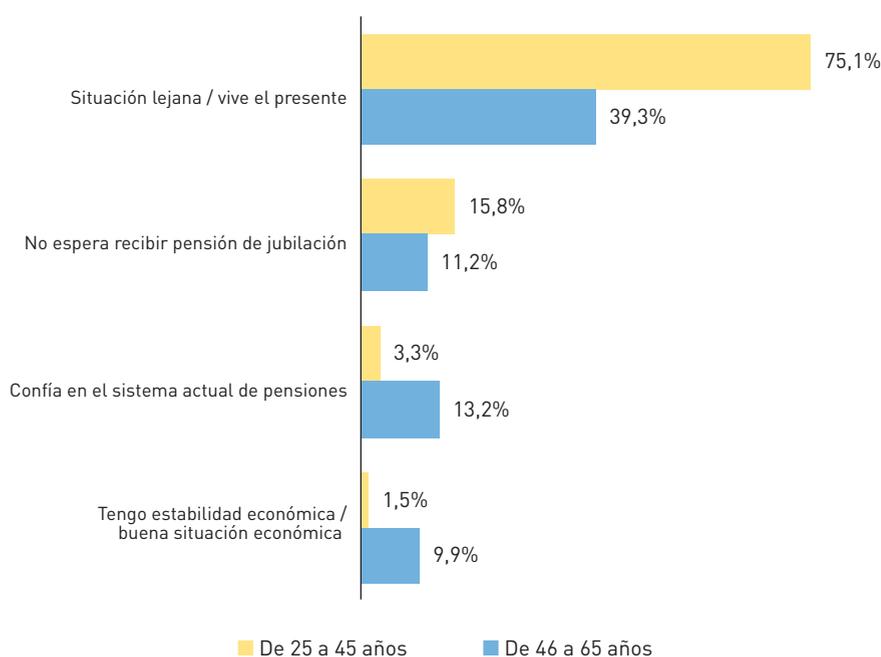
Situación lejana / Vive el presente	61,2%
No espera recibir pensión de jubilación (parado / ama de casa)	14,0%
Tiene la situación resuelta	4,7%
Ya estoy jubilado / prejubilado	9,1%
Confía en el sistema actual de pensiones	7,1%
Otros	3,3%
No contesta	0,5%

Base 2014 (No le preocupa la jubilación y no tiene ningún producto contratado): 784 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

Por grupos de edad se observan algunas diferencias importantes. Los ciudadanos de entre 25 y 45 años manifiestan de forma mayoritaria (75,1%) que no están preocupados por la jubilación por tratarse de una situación aún lejana. Esta tendencia también se aprecia en las personas mayores de

45 años, pero en un porcentaje mucho menor, el 39,3%. Por otra parte, mientras que el 13,2% de la población mayor de 45 años confía en la pensión que va a recibir de la Seguridad Social y no le preocupa la jubilación, ese porcentaje desciende hasta el 3,3% en el grupo de edad más joven.

### Gráfico 21. Razones destacadas por las que no le preocupa la jubilación por grupos de edad

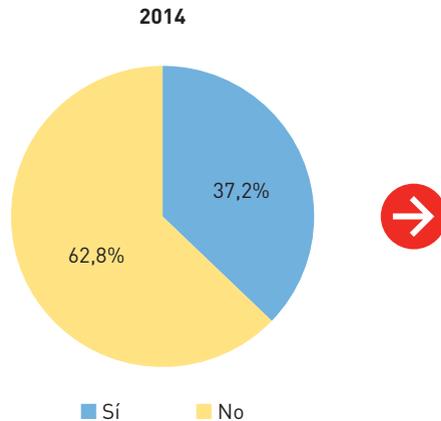


Base 2014 (No le preocupa la jubilación y no tiene ningún producto contratado): 784 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

A continuación se analiza el nivel de contratación de productos de ahorro para hacer frente a la jubilación que existe entre los ciudadanos. Actualmente

un 37,2% afirma tener contratado algún producto financiero, tratándose mayoritariamente de planes de pensiones o de jubilación.

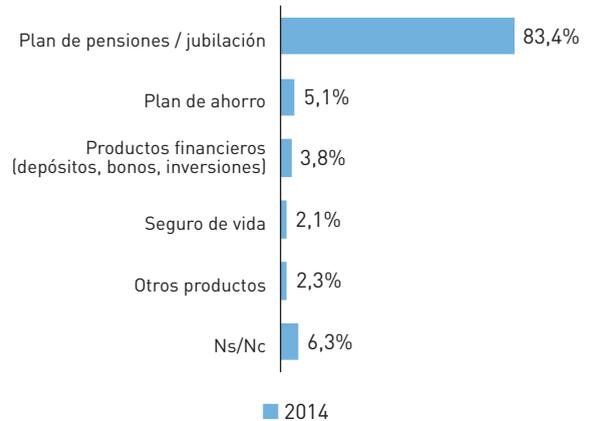
**Gráfico 22. Tiene algún producto contratado actualmente para la jubilación**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

Por diferentes razones, el 62,8% de los encuestados no cuenta con un producto de ahorro para hacer frente a la jubilación. En esta falta de previsión pueden incidir los motivos analizados anteriormente, como considerar ese momento todavía lejano o las escasas consultas que realizan los consumidores sobre la cuantía de su pensión futura,

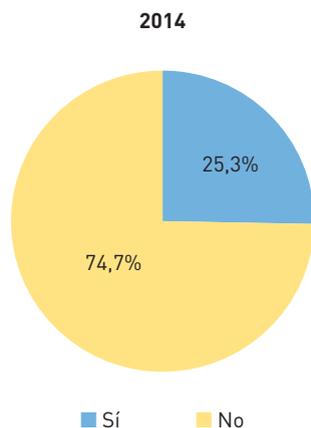
**Gráfico 23. Productos contratados**



Base 2014 (Tiene algún producto contratado para la jubilación): 746 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

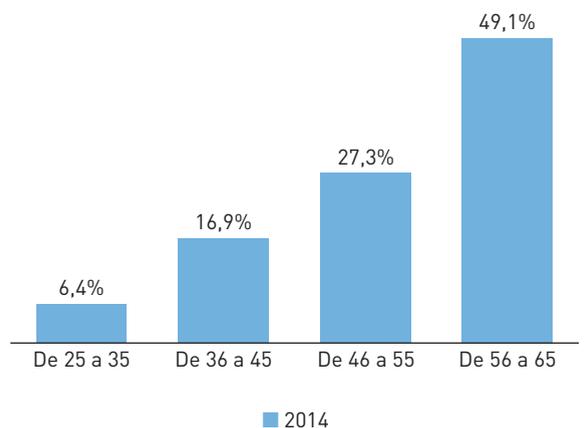
ya que solo uno de cada cuatro individuos ha solicitado esa información. Cuando se va aproximando el momento de la jubilación es cuando se produce un aumento en el interés por conocer la prestación a recibir, ya que casi la mitad de los mayores de 55 años ha realizado esta consulta.

**Gráfico 24. Ha consultado cuál será su pensión cuando se jubile**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

**Gráfico 25. Ha consultado cuál será su pensión cuando se jubile, por grupos de edad**



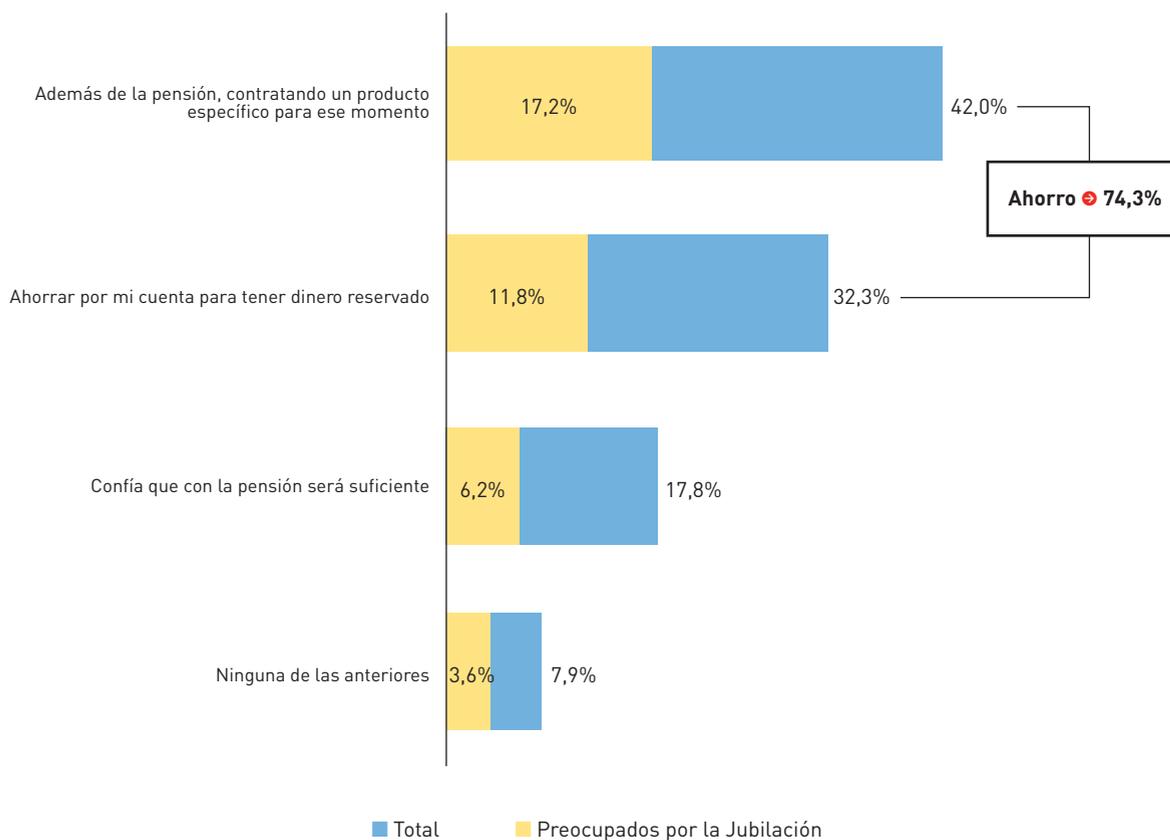
Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

Para conocer mejor la actitud preventiva de los ciudadanos, se les han planteado diferentes alternativas para hacer frente a la jubilación, con objeto de que elijan la que más se ajuste a sus intenciones futuras.

**Pregunta formulada:**

*De las siguientes opciones, dígame cuál se ajusta más a su situación actual sobre cómo piensa hacer frente a su jubilación.*

**Gráfico 26. Alternativas de cómo hacer frente a la jubilación**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

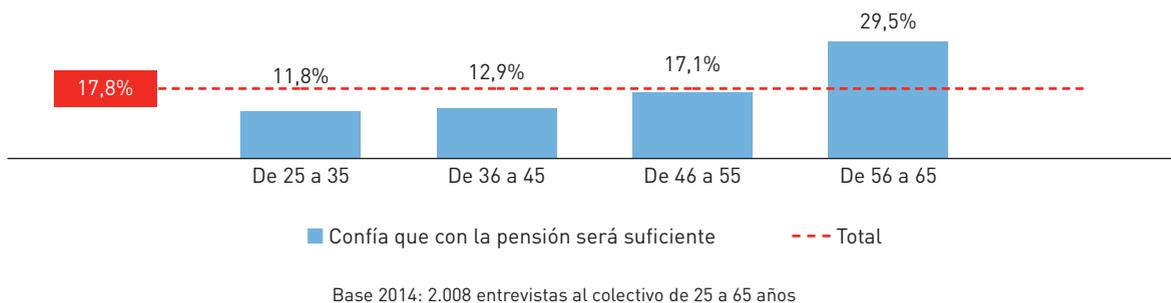
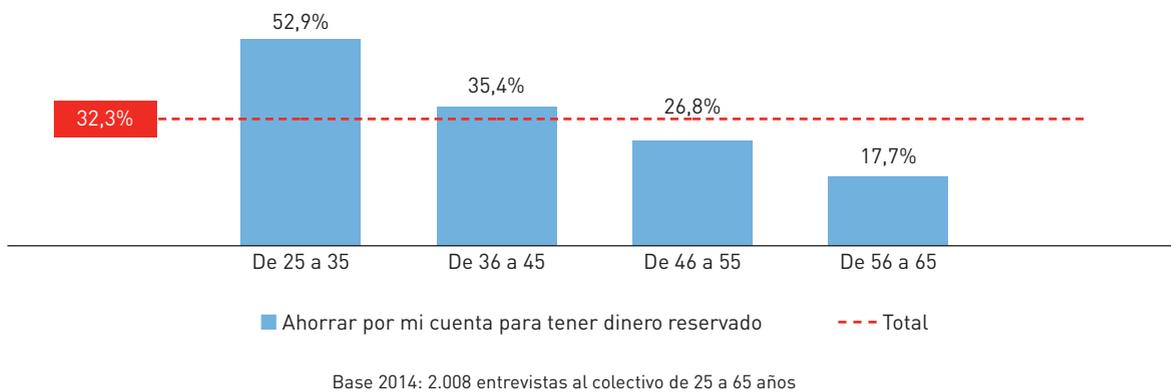
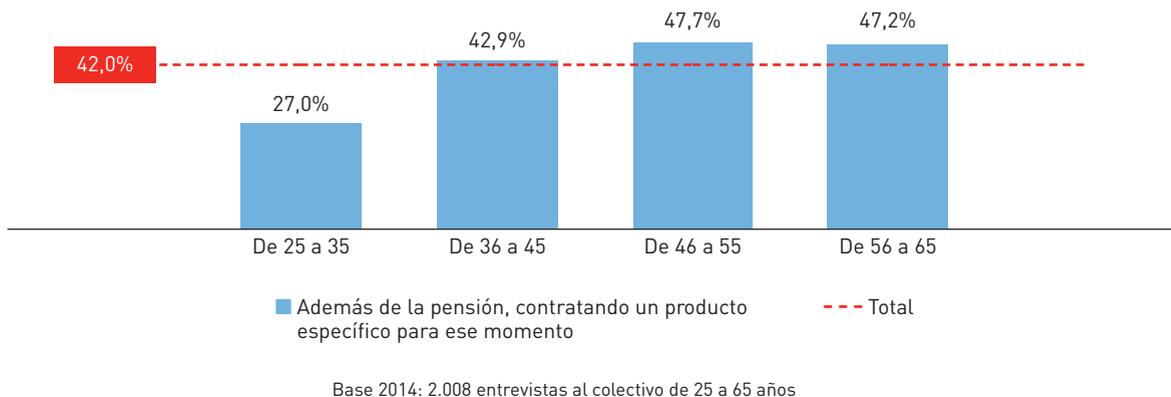
Un 74,3% tiene clara la necesidad de ahorrar para completar la pensión de jubilación, donde un 42% piensa contar con algún producto que le ayude en esta tarea, (se veía anteriormente que el 37,2% ya cuenta en la actualidad con algún producto financiero). Un 32,3% prefiere tener un dinero reservado para ese momento. Y por último, los que confían en que la pensión generada a lo largo de la vida laboral será suficiente son el 17,8% de la población.

Entre aquellos que han manifestado estar más preocupados por ese momento, un 17,2% planea

contar con algún instrumento financiero que le facilite el ahorro.

Por edades, es a partir de los 35 años cuando se produce el cambio más significativo, alcanzando el 47% los individuos de más de 45 años que tienen pensado contratar algún producto de ahorro para la jubilación. Entre los jóvenes, solo un 27% tiene presente esta opción, aunque son conscientes de la necesidad de ahorrar y creen que las pensiones futuras no serán suficientes para cubrir sus necesidades (11,8%).

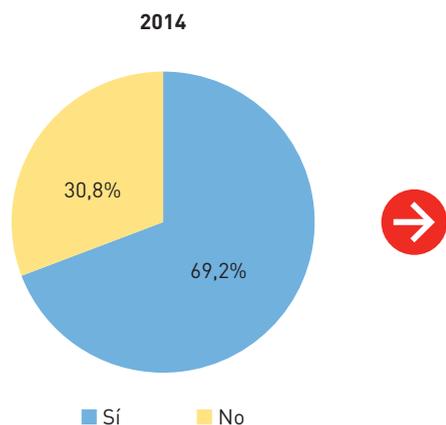
**Gráficos 27. Alternativas de cómo hacer frente a la jubilación según edad**



Para finalizar este apartado sobre la jubilación, se analiza el conocimiento del consumidor sobre la oferta aseguradora en el ámbito de la previsión social.

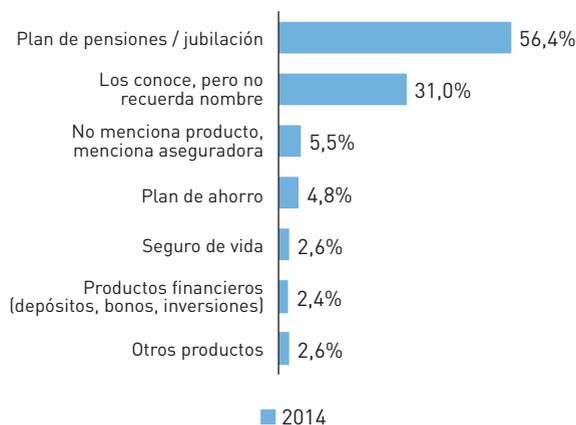
Casi 7 de cada 10 individuos afirma conocer que las entidades de seguros ofrecen productos financieros que son específicos para el momento de la jubilación, y aunque existe cierta dificultad a la hora de concretar cuáles son estos productos, un 56,4% asocia esta oferta a los planes de pensiones.

**Gráfico 28. Sabe si las entidades de seguros ofrecen productos para la jubilación**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

**Gráfico 29. Productos que ofrecen las aseguradoras para la jubilación**

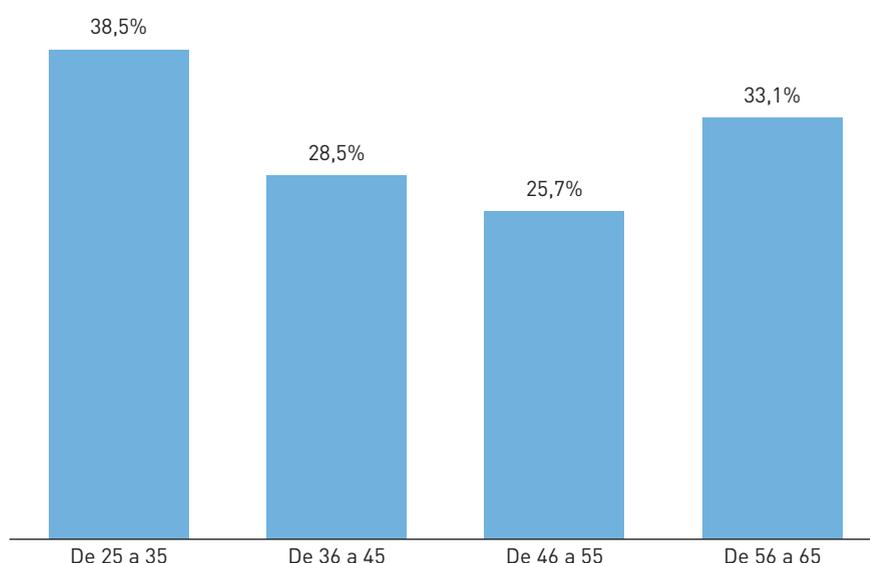


Base 2014 (Sabe que las aseguradoras ofrecen productos para la jubilación): 1.389 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

Si tenemos en cuenta el nivel de conocimiento en función de la edad, se observa que entre los más jóvenes es donde existe un menor conocimiento de la oferta aseguradora, si bien resulta llamativo ver que ese desconocimiento alcanza el 33,1% entre

los mayores de 55 años, teniendo en cuenta, como se ha visto anteriormente, que se trata del colectivo donde existe una mayor inquietud por conocer la cuantía de la pensión y donde existe una mayor propensión al ahorro.

**Gráfico 30. No sabe si las entidades de seguros ofrecen productos para la jubilación**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

## 4. El seguro como producto

A continuación se analiza el nivel de conocimiento que tiene el ciudadano sobre el seguro como producto. Para conocer este aspecto, en primer lugar se expone cuál es la información que necesita el consumidor para sentirse suficientemente informado y qué medios utiliza para su obtención, y en segundo lugar, la percepción que tienen los individuos sobre si la información recibida por parte de las aseguradoras les ayuda a tener un nivel de conocimiento adecuado sobre el seguro como producto.

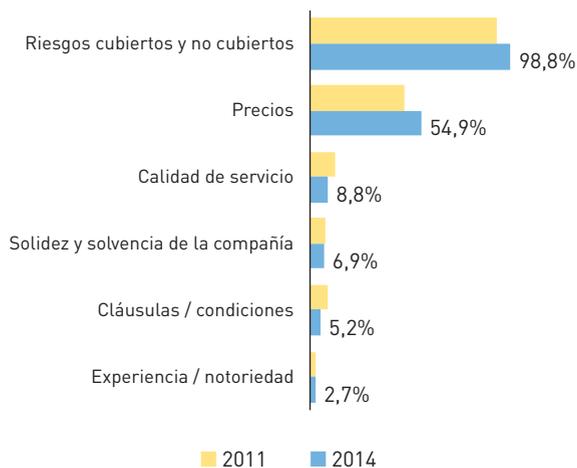
### 4.1. Fuentes y canales de información

Cuando se plantea cuál es la información que los ciudadanos necesitan tener para sentirse suficientemente informados, se manifiesta que esta búsqueda está directamente asociada con el momento en el que van a contratar algún seguro. En este proceso informativo, la mayor parte de la población pretende, en primer lugar, conocer las coberturas del producto y en segundo término, el precio que tendrá que pagar. Esta información sigue siendo la más buscada y además toma más importancia que en 2011 respecto al resto de aspectos mencionados.

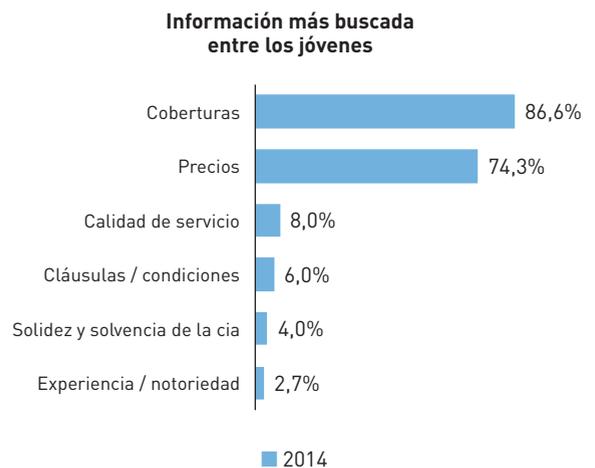
#### Pregunta formulada:

*¿Qué información buscaría, qué aspectos necesitaría conocer para sentirse suficientemente informado?  
¿Alguno más?*

**Gráfico 31. Información más buscada sobre el seguro como producto**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años



Base 2014: 300 entrevistas al colectivo de 18 a 24 años

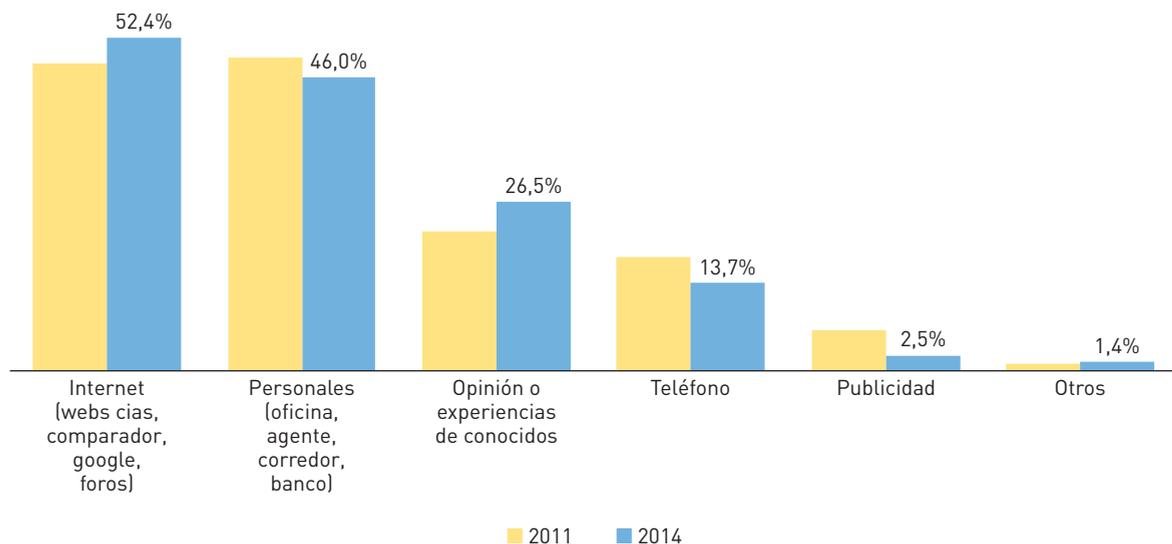
Hay otras características que, a pesar de ser menos relevantes en cuanto al nivel de información que se precisa de ellas, completan la información necesaria para decidir la compra; se refieren a aspectos más relacionados con las características de las compañías donde asegurase: la calidad del servicio que proporciona, la solidez y solvencia de la entidad, las cláusulas y la transparencia en la información, y si se trata de una compañía conocida.

Los más jóvenes, aunque buscan principalmente la información sobre coberturas y precio, dan más importancia al precio que las personas de más de 25 años.

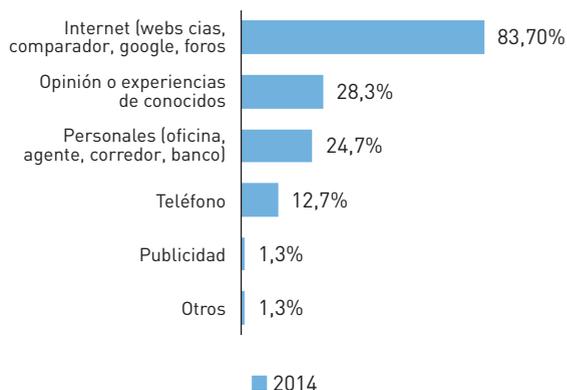
En cuanto a los medios o canales de información, la búsqueda autónoma del individuo a través de internet y el asesoramiento personal, ya sea a través de un mediador o en las oficinas de las compañías, resulta ser la combinación más utilizada para obtener información, si bien el canal *on line* es el más mencionado. En este proceso de búsqueda también resulta importante la opinión de las personas del entorno, para conocer su experiencia con una determinada aseguradora o tipo de seguro, siendo la tercera fuente de obtención de información.

**Pregunta formulada:**

*Pensando en obtener información sobre un seguro,  
¿qué medios o qué canales utilizaría para obtenerla?  
¿Hay algún otro?*

**Gráfico 32. Principales medios de obtención de información**

Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

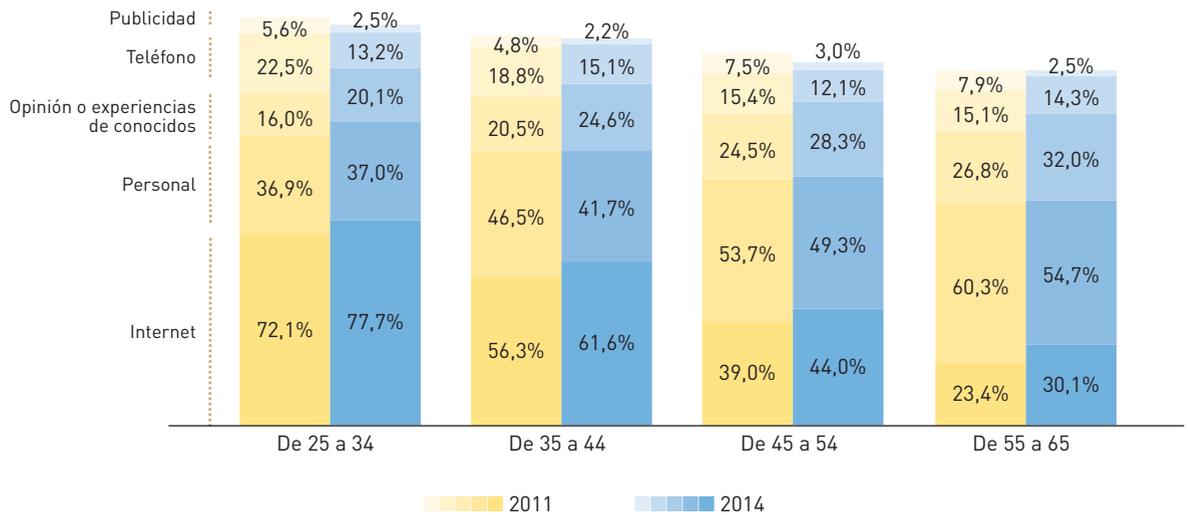
**Medios de obtención de información entre los jóvenes**

Base 2014: 300 entrevistas al colectivo de 18 a 24 años

Entre los más jóvenes el medio *on line* aparece como fundamental, siendo elegido por casi el 84% de los entrevistados. Además, es un colectivo que tiene muy en cuenta las opiniones y experiencias de los que les rodean, y dejan en tercer lugar la opción de informarse personalmente sobre los seguros.

A medida que aumenta la edad, se produce el efecto contrario, ya que existe una mayor predisposición a que la información sobre seguros sea proporcionada de forma personal, si bien hay un peso mayor que en el año 2011 a favor de internet y de la opinión o experiencias de conocidos, en definitiva, de obtener referencias.

**Gráfico 33. Principales medios de obtención de información según edad**



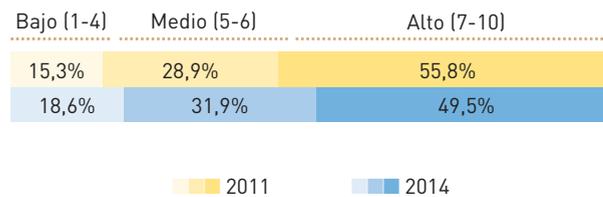
Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

Una vez que el ciudadano tiene a su alcance la información sobre un determinado seguro, llega la segunda parte del proceso: la contratación.

Si en el proceso de información las coberturas del seguro y el precio son las características más buscadas, cuando llega el momento de la

contratación, el segundo toma una mayor relevancia para valorar las diferentes ofertas, si bien con respecto a 2011 se percibe que el consumidor le da más importancia al servicio que va a contratar que a su coste, aunque la variable económica sigue siendo la más determinante a la hora de adquirir un seguro.

**Gráfico 34. Grado de acuerdo con: "En general, cuando contratamos un seguro le damos más importancia al precio que al servicio"**

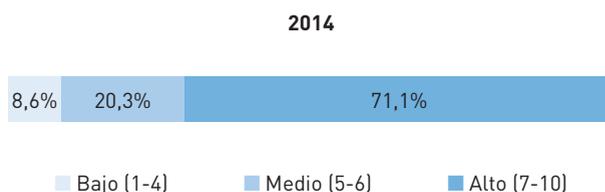


Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

A la hora de contratar un seguro, el cliente amplía la información obtenida de forma autónoma con el asesoramiento personalizado que recibe de la compañía.

De los seguros contratados en el hogar, un 19% de los consumidores han manifestado suscribirlos durante el último año, ya sean nuevos o por un cambio en el tipo de seguro o de entidad aseguradora. Analizamos en este colectivo la percepción sobre la información que ha recibido durante este proceso.

### Gráfico 35. Grado de acuerdo con: "Durante la contratación me informaron adecuadamente sobre las características del seguro"



Base 2014: 385 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años (tienen al menos un seguro contratado en el último año)

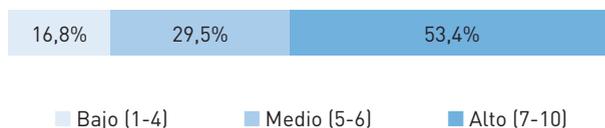
En este colectivo un 71,1% se muestra altamente satisfecho con la información recibida sobre las características del producto contratado a lo largo de este proceso. Sin embargo, la percepción sobre el conocimiento en detalle de las coberturas de un producto asegurador desciende notablemente al 53,4%. Aun teniendo en cuenta que existe un mejor conocimiento entre el colectivo que tiene más reciente el proceso de contratación (56,1%) que entre los consumidores que hace más de un año que lo hicieron

(52,7%), el diferencial con respecto a la proporción que se siente bien informado en el proceso de contratación (71,1%) es significativamente alto.

#### Pregunta formulada:

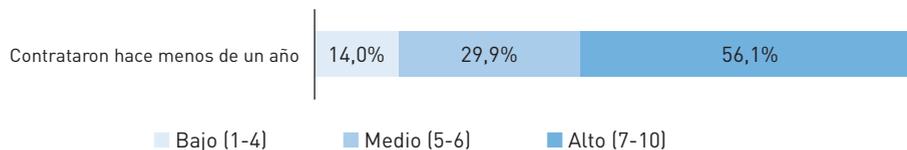
*¿Hasta qué punto diría usted que conoce con detalle qué le cubre[en] el/los seguro[s] que tiene contratado[s]? La escala va de 1 a 10, 1 No Conoce y 10 Lo conoce con todo detalle.*

### Gráfico 36. Conocimiento detallado de las coberturas de los seguros contratados

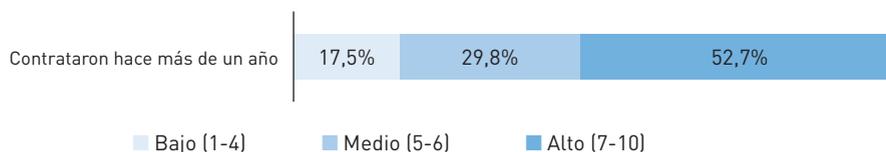


Base 2014 (Tiene al menos un seguro contratado): 1.910 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

### Gráfico 37. Conocimiento detallado de las coberturas de los seguros suscritos según el periodo de contratación



Base 2014 (contrataron hace menos de un año): 385 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

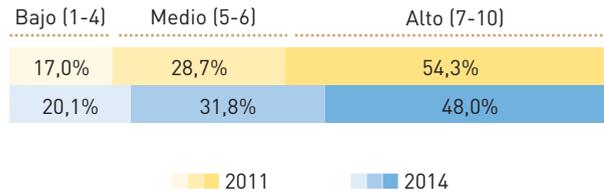


Base 2014 (contrataron hace más de un año): 1.525 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

Este diferencial puede estar relacionado con la percepción que existe sobre el nivel técnico del lenguaje utilizado en los contratos, que dificulta entre los consumidores el conocimiento de lo que cubre o no un seguro, ya que un 48% está muy de

acuerdo con esta afirmación. Si bien en este aspecto se ha producido una mejora respecto al estudio anterior, indicativo del esfuerzo sectorial en aras de facilitar al consumidor la comprensión del condicionado.

**Gráfico 38. Grado de acuerdo con: “Es difícil saber lo que cubre o no un seguro, la información es muy técnica y poco clara”**

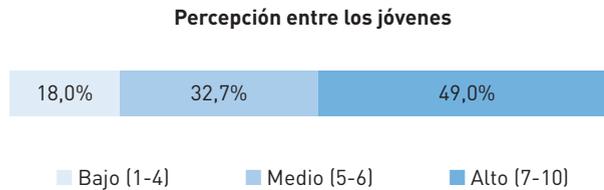


Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

Esta opinión es compartida también por la población más joven: casi en la misma proporción que en el segmento de mayor edad, reconocen que tienen

dificultad en conocer el alcance exacto de las coberturas del seguro (49%).

**Gráfico 39. Jóvenes: grado de acuerdo con: “Es difícil saber lo que cubre o no un seguro, la información es muy técnica y poco clara”**

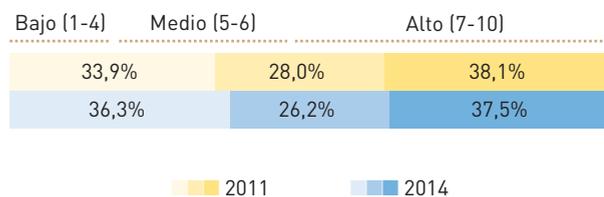


Base 2014: 300 entrevistas al colectivo de 18 a 24 años

Un aspecto también importante a tener en cuenta en este análisis, es que el ciudadano reconoce como autocrítica una falta de interés a la hora de

leer con detenimiento las coberturas (62,5%, niveles 1 a 6), en línea con lo sucedido hace tres años.

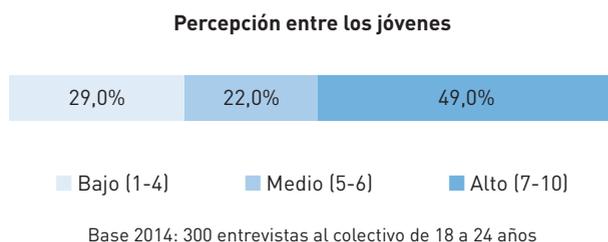
**Gráfico 40. Grado de acuerdo con: “Cuando contratamos un seguro se suelen leer con detenimiento las coberturas”**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

Entre los individuos de menos de 25 años, aumenta a casi la mitad (49%) los que manifiestan prestar atención a las coberturas contratadas del seguro.

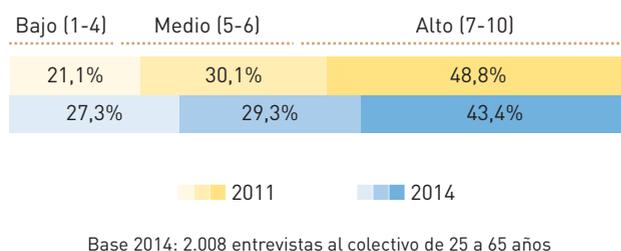
#### Gráfico 41. Jóvenes: grado de acuerdo con: "Cuando contratamos un seguro se suelen leer con detenimiento las coberturas"



El grado de conocimiento de las coberturas contratadas puede influir en mayor o menor medida en la preocupación del consumidor sobre si en unas determinadas condiciones de un siniestro, el seguro va a cubrir o no los daños.

En este sentido, se observa un aumento de la confianza de los consumidores con la actuación final de la aseguradora en relación al siniestro, ya que son más los ciudadanos que piensan que no existirán problemas en este proceso, como se refleja en el siguiente gráfico.

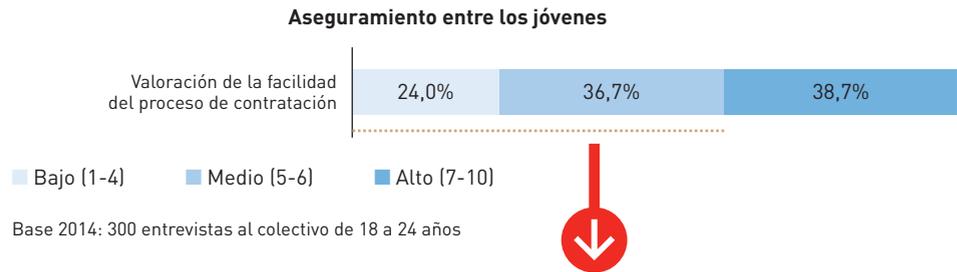
#### Gráfico 42. Grado de acuerdo con: "Normalmente pensamos que cuando tengamos un siniestro el seguro nos va a plantear problemas y no lo va a cubrir"



Hasta este punto, se puede concluir que existe una mejora en el lenguaje asegurador percibida por el ciudadano, lo cual incide positivamente en un mejor conocimiento sobre las condiciones contratadas y aumenta la confianza sobre el servicio que va a recibir en caso de siniestro.

Aunque hasta ahora se han ido recogiendo las opiniones de los más jóvenes (menores de 25 años) en algunos de los aspectos analizados, se profundiza a continuación en la percepción de este colectivo en el proceso de contratación, en cuanto a la valoración sobre la facilidad del mismo.

**Gráfico 43. Jóvenes: grado de acuerdo con: “En general, contratar un seguro me parece un proceso fácil y sencillo”**



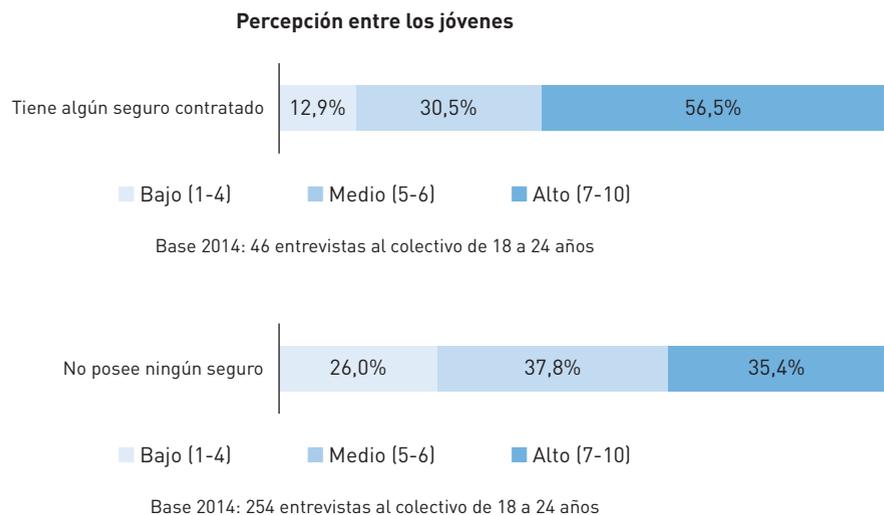
**Razones por las que no resulta tan fácil**

Inexperiencia	28,4%
Mucho papeleo / trámites	18,4%
Falta de información, confusa, poco clara	17,7%
Exigen muchas condiciones / ponen trabas	11,3%
Poca fiabilidad / incumplimiento de lo acordado	7,8%
Es costoso / caro	6,4%
Muchas compañías / comparar opciones	6,4%
Otras razones	7,1%

Los resultados obtenidos no reflejan claramente si los jóvenes opinan mayoritariamente que se trata de un proceso fácil o por el contrario lo consideran complejo. Sin embargo, si analizamos las respuestas del colectivo que está menos de acuerdo con esta afirmación (puntuaciones del 1 al 4), sus principales argumentos son: la inexperiencia asociada a la edad, el número de trámites, la falta de información o claridad de la misma, y las condiciones que ponen las entidades de seguros a este colectivo para llevar a cabo la contratación.

Si bien, como vemos a continuación, esta percepción es muy diferente si se trata de jóvenes que tienen algún seguro, y por tanto han realizado este proceso, frente a los que no, poniéndose de manifiesto que existe una percepción inicial sobre la dificultad de este proceso que desaparece en muchos casos al llevar a cabo la adquisición de un seguro.

**Gráfico 44. Jóvenes: grado de acuerdo con: “En general, contratar un seguro me parece un proceso fácil y sencillo” según posesión de seguro**



## 5. El sector del seguro

Más allá del análisis anterior acerca de la información que tiene el ciudadano sobre el seguro como producto, se analiza ahora la percepción social que tiene la población sobre el sector asegurador desde una perspectiva más global, teniendo en cuenta diferentes aspectos sobre la imagen propia que proyecta el propio sector.

### 5.1. Imagen del sector

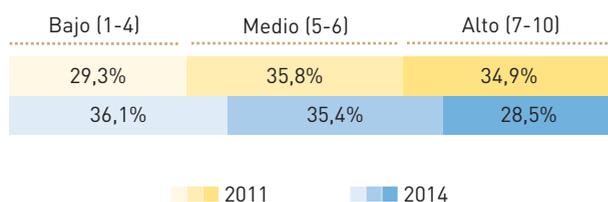
Cada individuo conforma una opinión y establece una serie de criterios que le permiten tener una visión global del sector y a su vez comparar diferentes aspectos entre unas entidades y otras. En la misma influye la propia experiencia aseguradora

del individuo, la información que recibe de su entorno y la comunicación publicitaria que realizan las propias compañías.

Además hay que tener en cuenta que el seguro es definido como un producto algo paradójico dado que la mejor situación imaginable para el ciudadano es no tener necesidad de usarlo, porque ello supondría la ocurrencia de un acontecimiento en mayor o menor medida negativo para la persona o para su patrimonio.

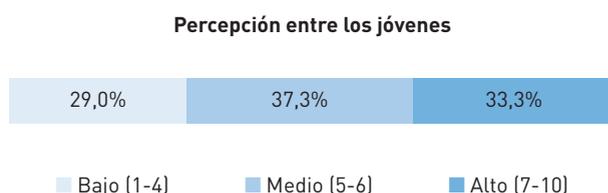
En este sentido, un 28,5% considera que es un sector con una imagen positiva entre la población, frente al 35% del estudio previo. Por su parte los más jóvenes son menos críticos en esta valoración, si bien no existe una opinión mayoritaria en este sentido.

**Gráfico 45. Grado de acuerdo con: “Es un sector con una imagen, en general, positiva entre los ciudadanos”**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

**Gráfico 46. Jóvenes: Grado de acuerdo con: “Es un sector con una imagen, en general, positiva entre los ciudadanos”**



Base 2014: 300 entrevistas al colectivo de 18 a 24 años

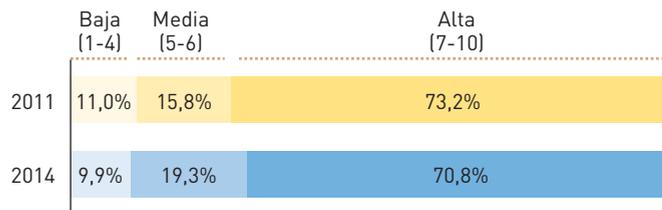
Este resultado viene acompañado de un ligero descenso en la satisfacción general que tienen los consumidores con el servicio que han recibido al hacer uso del seguro. Desciende el colectivo que

está altamente satisfecho pasando de un 73,2% en 2011 a un 70,8%, mientras que la valoración media aumenta frente a los resultados del estudio anterior.

**Pregunta formulada:**

*Cuando ha tenido que utilizar algún seguro, ¿cómo calificaría su satisfacción con el servicio recibido de 1 a 10, siendo 1 totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho?*

**Gráfico 47. Satisfacción con el servicio recibido**

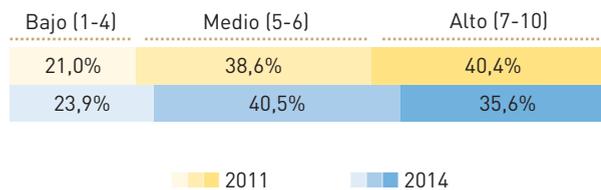


Base 2014 (Tiene al menos un seguro contratado y ha utilizado el seguro): 1.768 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

Este descenso se refleja en una menor percepción acerca de la mejora de la calidad del servicio que prestan las aseguradoras. El 35,6% de los

ciudadanos afirma que es cada vez mejor, por debajo del 40% que se obtuvo en la medición de 2011.

**Gráfico 48. Grado de acuerdo con: “La calidad de servicio de las aseguradoras es cada vez mejor”**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

Estas valoraciones sobre la calidad de servicio reflejan, en definitiva, una actitud más exigente por parte del ciudadano por recibir una prestación que cubra satisfactoriamente sus expectativas sobre el asegurador.

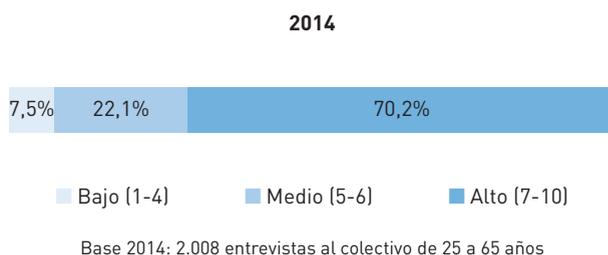
**5.2. Diferenciación entre entidades**

Para analizar la percepción social sobre si existe diferenciación entre las entidades de seguros, se

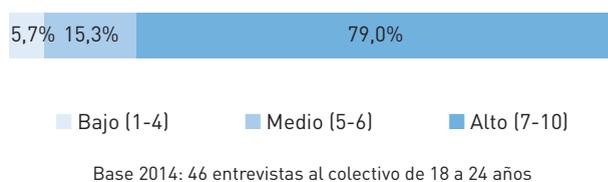
analizan a continuación tres ámbitos: el precio, las coberturas y el servicio.

En relación a la variable precio y el papel que juega tanto en la comunicación publicitaria como en la actuación comercial de las aseguradoras, existe una opinión generalizada (70,2%) de la importancia que conceden las empresas a este aspecto para ganar cuota de mercado, alcanzando casi el 80% entre los jóvenes menores de 25 años.

### Gráfico 49: Grado de acuerdo con: “Es un sector en el que la competitividad entre empresas es principalmente en precio”

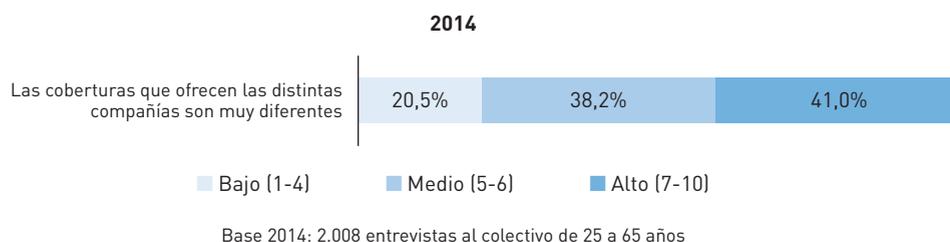


#### Percepción entre los jóvenes



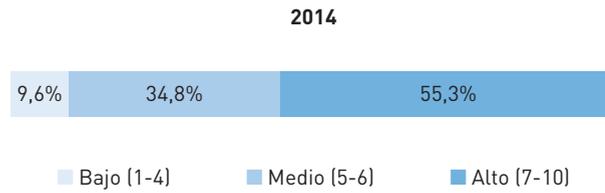
En cuanto a la oferta aseguradora, un 59% de los ciudadanos no percibe que existan diferencias entre un mismo seguro frente al 41% que opina sobre una clara diferenciación entre las coberturas.

### Gráfico 50. Grado de acuerdo con: “Las coberturas que ofrecen las distintas compañías son muy diferentes”



No obstante, al analizar la calidad de servicio percibida por los ciudadanos, se pone de manifiesto que es en este proceso donde las entidades de seguros se diferencian unas de otras, puesto que ofrecen un nivel diferente. Más de la mitad de la población opina que dependiendo de qué entidad sea, la calidad de servicio es un aspecto diferenciador entre compañías.

**Gráfico 51. Grado de acuerdo con: “La calidad de servicio es muy diferente dependiendo de la entidad que sea”**

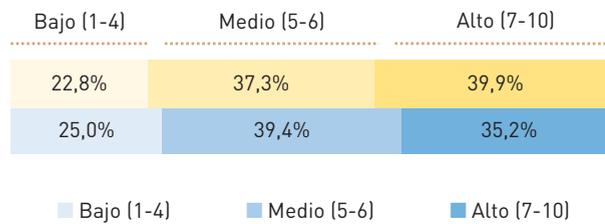


Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

La percepción sobre la innovación sectorial, vista como la adaptación del seguro a las nuevas necesidades, es un aspecto en el que la opinión de los entrevistados no ha variado respecto a 2011. Teniendo en cuenta la opinión de los jóvenes acerca

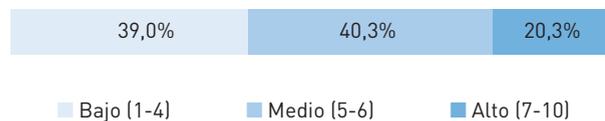
de este aspecto, se observa que existe una mayor unanimidad en que el sector está alejado de este atributo, ya que solo el 20,3% está muy de acuerdo con esta afirmación.

**Gráfico 52. Grado de acuerdo con: “Es un sector innovador, al día en las nuevas necesidades que van surgiendo”**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

**Percepción entre los jóvenes**



Base 2014: 46 entrevistas al colectivo de 18 a 24 años

**6. Conocimiento general de la actividad aseguradora**

Un aspecto relevante en el estudio del año 2011 fue averiguar el nivel de conocimiento sobre los diferentes organismos del sector asegurador. Para ello, y con el objetivo de dar continuidad a los resultados obtenidos anteriormente, se les ha vuelto a preguntar sobre los órganos que regulan el sector: si conocen la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como el Consorcio de Compensación de Seguros y los mecanismos existentes para atender las posibles reclamaciones y quejas de los clientes.

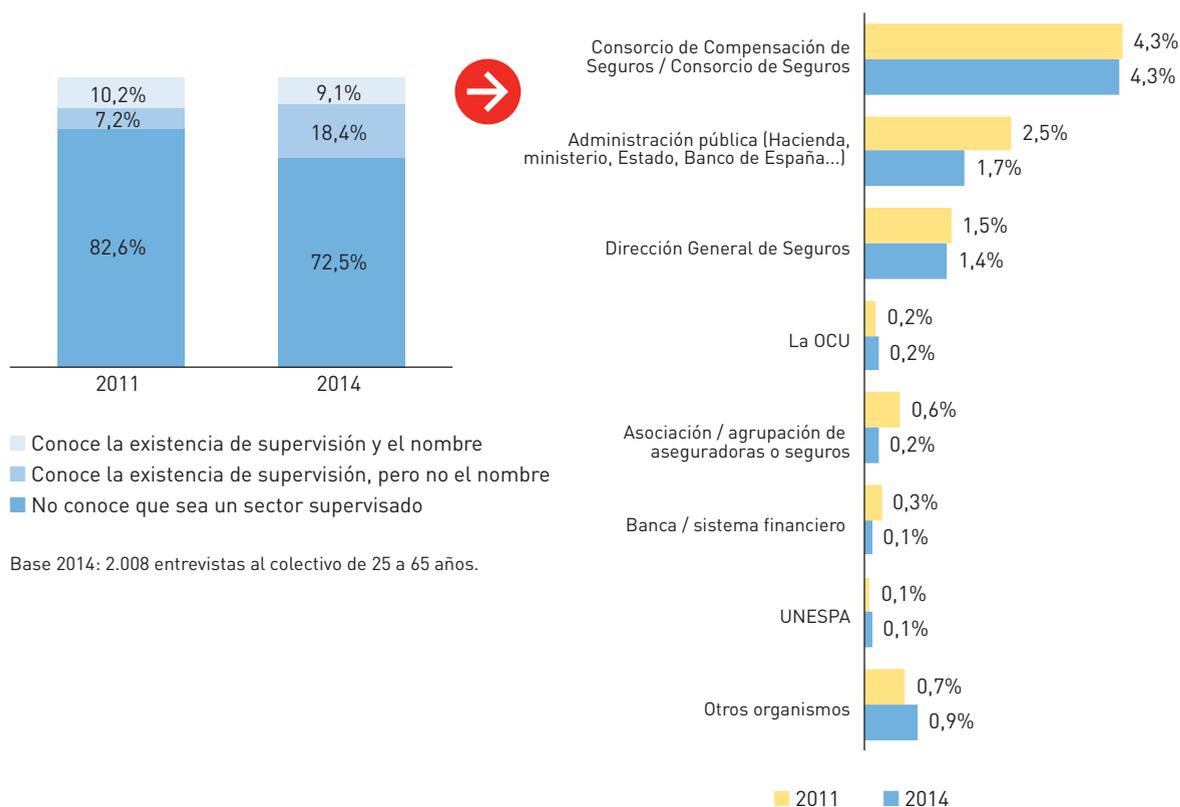
**6.1. Conocimiento de la regulación del sector asegurador**

En el estudio de 2011 se percibía entre la población cierto desconocimiento sobre los órganos que regulan el sector asegurador. Actualmente, aunque son más los ciudadanos que manifiestan saber que existe una regulación sectorial, aumentan también los que desconocen de qué organismo se trata, pasando del 7,2% al 18,4% este año.

**Pregunta formulada**

¿Sabe usted si el sector asegurador está supervisado por algún organismo público similar, por ejemplo, al Banco de España que lo hace con el sector financiero?

**Gráfico 53. Existe supervisión del sector asegurador por parte de algún organismo público**

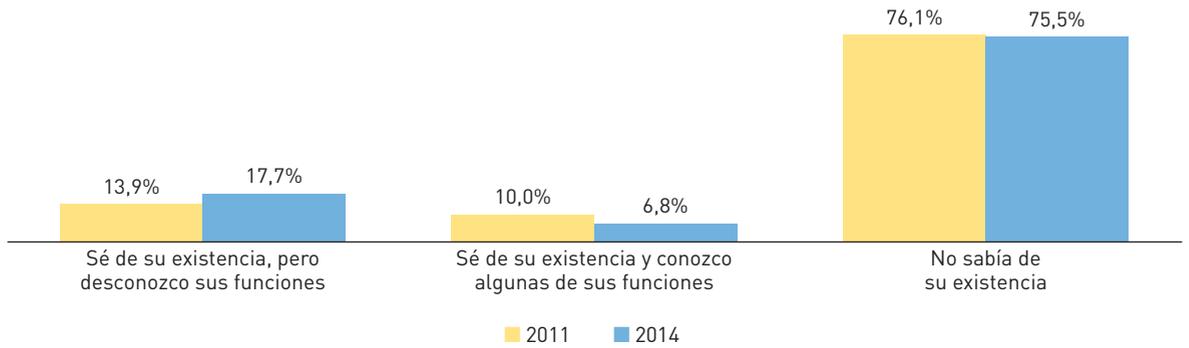


Entre los que sí mencionan algún órgano regulador, lo identifican, en la misma proporción que en 2011, con el Consorcio de Compensación de Seguros. Disminuyen los ciudadanos que lo asocian con la Administración Pública (Hacienda, algún ministerio, Estado, Banco de España ) y, solo un 1,4%

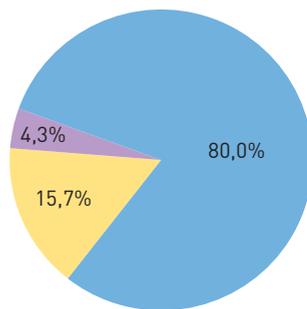
citan a la Dirección General de Seguros, como ocurrió en el estudio anterior.

Este desconocimiento se ve reflejado cuando se pregunta por las funciones de la DGSFP y del Consorcio de Compensación de Seguros.

**Gráfico 54. Conocimiento de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

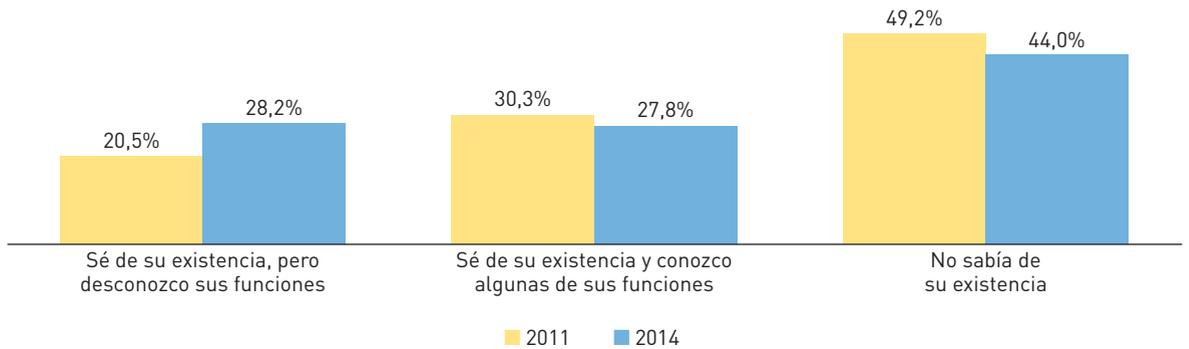


**Conocimiento de la DGSFP entre los jóvenes**

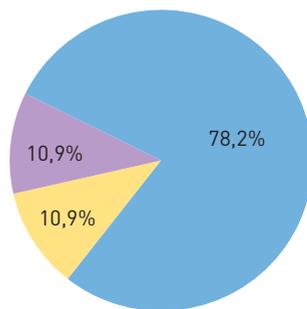
- Sé de su existencia, pero desconozco sus funciones
- Sé de su existencia y conozco algunas de sus funciones
- No sabía de su existencia

Base 2014: 300 entrevistas al colectivo de 18 a 24 años

**Gráfico 55. Conocimiento del Consorcio de Compensación de Seguros**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años



**Conocimiento del Consorcio de Compensación de Seguros entre los jóvenes**

- Sé de su existencia, pero desconozco sus funciones
- Sé de su existencia y conozco algunas de sus funciones
- No sabía de su existencia

Base 2014: 300 entrevistas al colectivo de 18 a 24 años

Al igual que en 2011, la DGSFP es más desconocida que el Consorcio de Compensación de Seguros, tanto en su existencia como en las funciones que realiza. Entre los más jóvenes dicho desconocimiento es aún mayor: solo un 20% de este colectivo sabe de la existencia de ambos organismos.

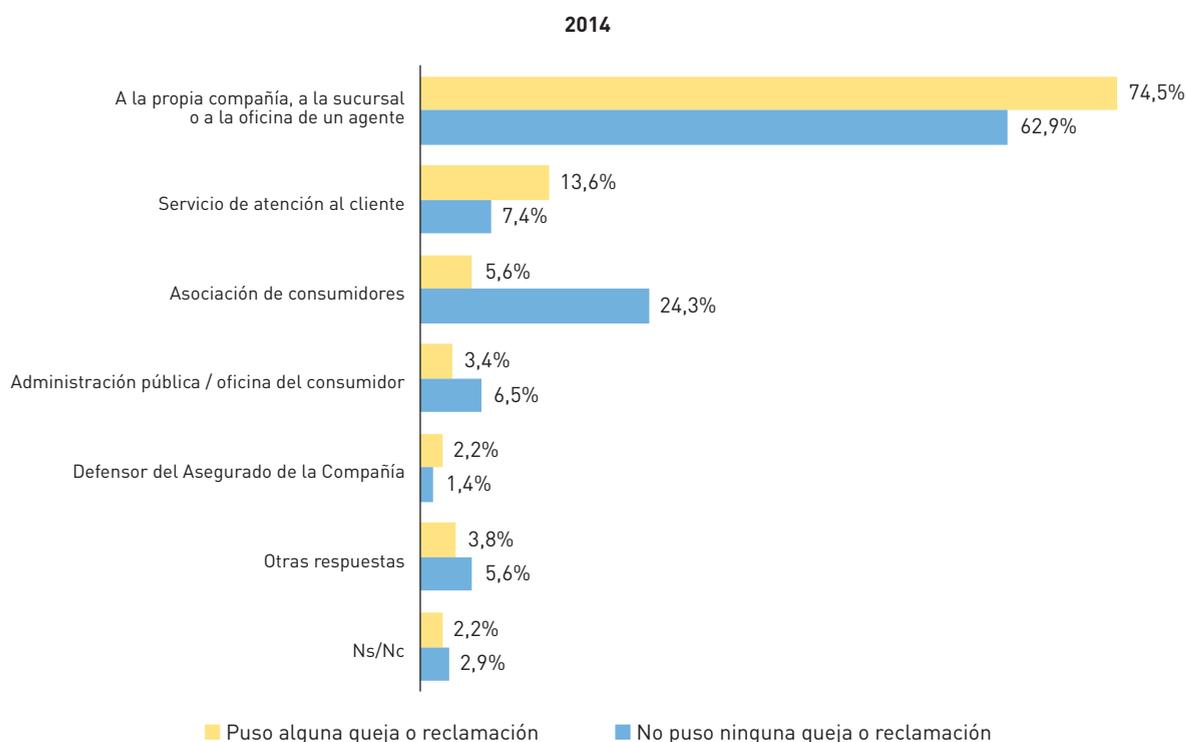
A la hora de presentar una queja o una reclamación, el comportamiento seguido por el consumidor es similar al del estudio anterior. Un 75% se

dirigió directamente a la entidad o a un agente, un 13% acudió al servicio de atención al cliente y un 2% al Defensor del Asegurado.

#### Pregunta formulada

*Si ha tenido usted alguna vez que poner una queja o hacer una reclamación a su aseguradora, ¿a quién se dirigió?*

**Gráfico 56. A quién se dirigió para poner una reclamación**



Entre los ciudadanos que no han tenido necesidad de poner ninguna queja o reclamación responden que, en caso de producirse, acudirían en primera instancia (75%) a la propia compañía de seguros. Al igual que ocurría en el estudio de 2011, la segunda opción a la que recurrirían (24,3%) sería acudir a una asociación de consumidores. Este hecho se debe posiblemente a la inexperiencia o falta de información para la presentación de quejas y reclamaciones.

## 7. La difusión del conocimiento asegurador

Para finalizar, se analiza el nivel de conocimiento que existe entre los ciudadanos sobre la actividad

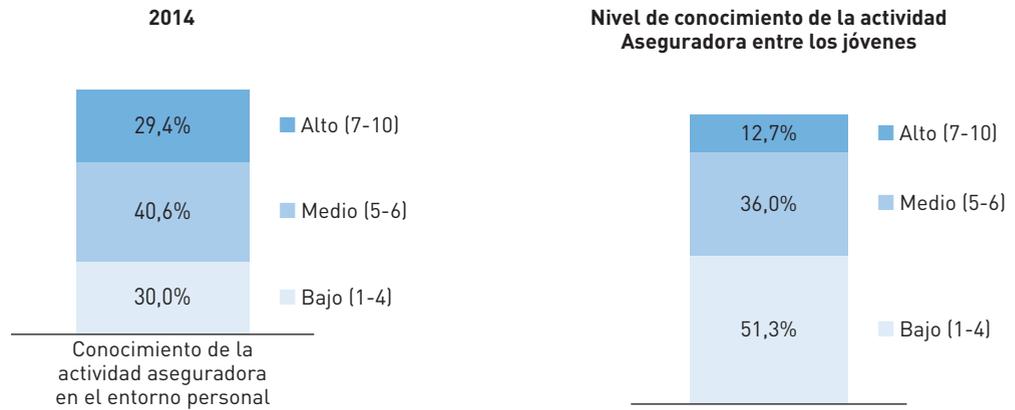
aseguradora, desde una perspectiva más global y sectorial, teniendo en cuenta el grado de conocimiento global del propio individuo y de su entorno personal.

Ante esta cuestión, los resultados no reflejan una opinión clara en este ámbito, ya que existe un 29,4% de ciudadanos que considera que este conocimiento sectorial es alto frente a la misma proporción que piensa que la actividad aseguradora es muy desconocida. En el colectivo de jóvenes, donde la pregunta hace referencia al nivel propio del individuo, más de la mitad confiesa que su conocimiento sobre el sector es más bien escaso, solo un 12,7% afirman saber bien el funcionamiento asegurador.

**Pregunta formulada**

*Pensando en su entorno personal ¿Cuál cree que es el nivel de conocimiento que existe sobre la actividad aseguradora?*

**Gráfico 57. Nivel de conocimiento que existe sobre la actividad aseguradora**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

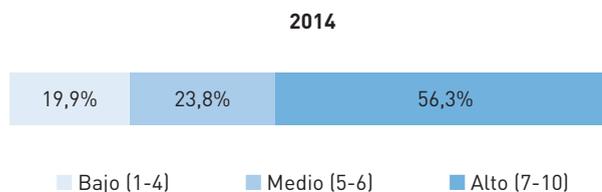
Base 2014: 300 entrevistas al colectivo de 18 a 24 años

En este sentido, se plantea a los ciudadanos cuál es su opinión sobre la necesidad de incorporar formación en los colegios en materia aseguradora, desde una perspectiva de concienciación sobre las situaciones de riesgo, la prevención y cómo afrontar económicamente las consecuencias de un siniestro.

**Pregunta formulada**

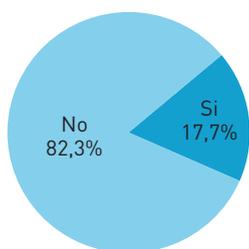
*¿Considera que sería importante incorporar formación en los colegios sobre aspectos aseguradores, es decir sobre situaciones de riesgo, cómo afrontar económicamente las consecuencias de un siniestro, etc.? Valore de 1 a 10 donde: 1 No es nada importante incorporar esta formación aseguradora. 10 Es muy importante incorporar esta formación aseguradora.*

**Gráfico 58. Importancia de incorporar formación aseguradora en los colegios**



Base 2014: 2.008 entrevistas al colectivo de 25 a 65 años

Ha recibido formación en materia aseguradora



**Formación en materia aseguradora entre los jóvenes**

**Nivel de estudios donde recibió formación aseguradora**

Si, en mi formación profesional (después del colegio)	5,0%
Si, en el colegio (hasta la ESO)	3,7%
Si, en el colegio y en mi formación profesional (después del colegio)	3,7%
Otro	5,3%
No	82,3%

Base 2014: 300 entrevistas al colectivo de 18 a 24 años

Un 56% de los entrevistados considera muy importante que se incorpore esta formación en las aulas. Únicamente hay un 20% que no lo considera relevante. Esto es significativo, ya que a día de hoy sólo el 17,7% de los jóvenes afirman haberla recibido.

## 8. El sector seguros frente a otros sectores de actividad

Comparando la actuación que ha tenido el sector frente a otras actividades empresariales durante el

periodo de crisis, la mayor parte de los entrevistados considera que ésta ha sido similar a la del resto sectores. Los más jóvenes tienen una percepción algo más positiva, un 21% afirma que el comportamiento fue mejor que en otros sectores.

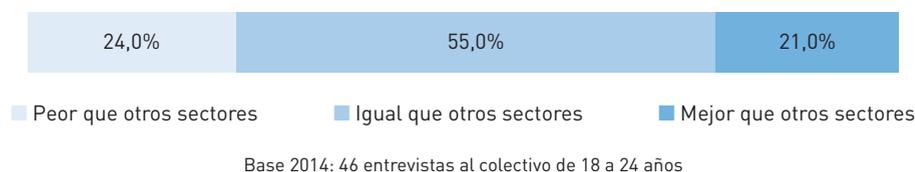
### Pregunta formulada

*Piense ahora de forma general en las entidades de seguros, es decir, en el sector asegurador en su conjunto. En estos años de crisis, ¿cree que la actuación de las empresas de seguros ha sido igual, mejor o peor que otros sectores de la economía?*

**Gráfico 59. Comparativa de la actuación aseguradora frente a otros sectores**



### Actuación aseguradora frente a otros sectores entre los jóvenes



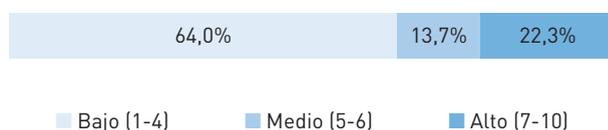
Por último, y para evaluar el atractivo *laboral* del sector entre los más jóvenes, se plantea si les gustaría trabajar en una compañía aseguradora. Para la mayoría de los jóvenes (64%) el sector tiene un interés bajo como posible sector en el que trabajar mientras que un 22,3% manifiesta un alto grado de interés por esta opción laboral.

### Pregunta formulada

*Dime por favor cuál es tu grado de acuerdo con la frase "Me gustaría trabajar en una aseguradora". Utiliza por favor una escala de 1 a 10 en la que 1 es "nada de acuerdo" y 10 "totalmente de acuerdo"; "Me gustaría trabajar en una aseguradora"*

**Gráfico 60. Jóvenes: Grado de Acuerdo: Me gustaría trabajar en una aseguradora**

### Percepción entre los jóvenes: "Me gustaría trabajar en una aseguradora"



Base 2014: 300 entrevistas al colectivo de 18 a 24 años

## Metodología

Las principales conclusiones que se recogen en este informe provienen de una investigación cuantitativa sobre la percepción que tienen los ciudadanos españoles sobre el seguro.

A continuación se detallan los datos de técnicos de las entrevistas realizadas a cada uno de estos dos grupos.

### Universo

- Población general: personas de 26 a 65 años con algún grado de influencia en las decisiones del hogar, el presupuesto y la contratación de distintos productos y servicios.
- Jóvenes: individuos de 18 a 24 años.

**Ámbito:** nacional, segmentado según áreas Nielsen.

**Fechas de recogida de información:** entre el 6 de febrero y el 5 de marzo de 2014.

### Metodología de recogida de información

Encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI).

Para la recogida de la información se elaboró un cuestionario estructurado para cada uno de los colectivos a entrevistar.

### Diseño muestral

- Población general: se estableció un tamaño de 2.000 entrevistas repartidas a nivel nacional, bajo un muestreo aleatorio estratificado. Para asegurar la representatividad de la muestra se establecieron cuotas en función de áreas Nielsen, edad y sexo. En el siguiente cuadro se muestra la distribución por cuotas y su error muestral asociado:

	Cuota exigida	Entrevistas	Error muestral (*)
<b>Total Nacional</b>	100%	2.008	2,23%
<b>Áreas Nielsen</b>			
Catalana	25,8%	518	4,39%
Levante	10,3%	206	6,97%
Andalucía	17,5%	351	5,34%
Centro	23,9%	480	4,56%
Galaica	8,0%	160	7,91%
Norte	10,9%	218	6,77%
Canarias	3,7%	75	11,55%
<b>Edad</b>			
De 25 a 35 años	20,3%	408	4,95%
De 36 a 45 años	27,7%	557	4,24%
De 46 a 55 años	28,3%	568	4,20%
De 56 a 65 años	23,7%	475	4,59%
<b>Sexo</b>			
Hombre	50,0%	1.004	3,16%
Mujer	50,0%	1.004	3,16%

(\*)  $p=q=0,5$ ; Nivel de confianza 95,5%

- Jóvenes: se fijó una muestra de 300 entrevistas con cuotas por áreas Nielsen, edad y sexo, cuyos errores muestrales asociados se detallan a continuación:

	Cuota exigida	Entrevistas	Error muestral (*)
<b>Total Nacional</b>	100%	300	5,77%
<b>Áreas Nielsen</b>			
Catalana	24,3%	73	11,7%
Levante	13,3%	40	15,8%
Andalucía	18,3%	55	13,5%
Centro	23,0%	69	12,0%
Galaica	6,3%	19	22,9%
Norte	10,3%	31	17,9%
Canarias	4,3%	13	27,7%
<b>Edad</b>			
De 18 a 21 años	52,0%	156	8,0%
De 22 a 24 años	48,0%	144	8,3%
<b>Sexo</b>			
Hombre	51,7%	155	8,0%
Mujer	48,3%	145	8,3%

(\*)  $p=q=0,5$ ; Nivel de confianza 95,5%

## Supervisión

El 35% de las entrevistas realizadas y el 100% de los entrevistadores son supervisados por el instituto encargado de la realización del trabajo de campo. La realización del trabajo de campo también es controlado y supervisado por técnicos de ICEA.

## Cuestionarios

### Población general (25 a 65 años)

#### Presentación:

Buenos días/tardes. Estamos realizando una encuesta sobre temas de interés general y quisiera que colaborase con nosotros respondiendo a algunas preguntas.

*Sujeto a entrevistar: encargado de la contratación de seguros, de las cuentas corrientes, de temas financieros, etc. De 25 a 65 años*

**S.0.-** Y entonces ¿Es usted la persona que toma las decisiones económicas en el hogar, es decir, la que suele elegir el banco así como los productos financieros a contratar?

- Sí ➔ **Pedir hablar con la persona adecuada y volver a empezar desde la presentación**
- NO ➔ **Muchas gracias y FIN DE LA ENTREVISTA**

**S.1.-** ¿Trabaja o ha trabajado Vd. o alguna de las personas que habitan en su hogar en alguna de las siguientes ocupaciones?

**Fin de la entrevista**

- Publicidad
- Investigación de mercado
- Marketing
- Periodismo
- Entidades financieras / bancos / cajas de ahorro
- Compañías de seguros

**Continuar**

- No

**EDAD:** Este dato sólo es a efectos de clasificación de resultados. ¿Qué edad tiene?

*Entrevistador: si tiene menos de 25 años o más de 65. No continuar. Fin de la entrevista*

□ □ □ Años

**SEXO:**

- Hombre . . . . . 1
- Mujer . . . . . 2

## Introducción:

Con este estudio nos interesa su opinión y vamos a comenzar a hablar de los temas que en el día a día más nos preocupan. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, sino que nos interesa su opinión sobre los temas que vamos a ir planteando. Muchas gracias.

### Bloque 1: Riesgos y preocupaciones

A todos

**P1. Cuando pensamos en el futuro, a todos nos preocupan cosas, acontecimientos que pueden sucedernos a nosotros o a las personas que queremos o a los bienes que poseemos como la vivienda, el coche, etc...**

**Pensando en usted y en su familia, así como en sus bienes, ¿qué situaciones o circunstancia que les puede pasar en el futuro, es la que más le preocupa? ¿Qué más le preocupa que le pueda pasar en el futuro a Ud. O a su familia? ¿Hay algo más que le pueda ocurrir en el futuro que le preocupa? (Insistir:)**

(Espontánea Diferenciar 1ª cuestión del resto)

- Enfermedades / problemas de salud
- Accidentes de tráfico
- Otro tipo de accidente (especificar)
- Pérdida de empleo / acceso a empleo
- Muerte
- Jubilación
- Situación económica personal
- Futuro de los hijos
- Perdida de vivienda / no acceder a una vivienda
- Otro (especificar)
- Ninguna más (Solo para la segunda y tercera cuestión)

**P2. Su grado de preocupación por [1ª cuestión] es  
Su grado de preocupación [2ª cuestión] es...**

(Pregunta que se realizará para las respuestas que estén entre las "enfermedades" y la "pérdida de vivienda" en P1)

- Muy alto
- Alto
- (No leer) Medio, ni alto-ni bajo.
- Bajo
- Muy bajo

A todos

**P2a. Teniendo en cuenta estas situaciones que a Ud. le preocupan, en cuál piensa que está más desprotegido y cree que necesita una protección especial, en la actualidad o en un futuro. (Espontánea)**

(Elegir una única situación de las respuestas citadas en P1)

A todos

**P3. De las siguientes afirmaciones díganos cuál está más cerca de su opinión.**

- A1. Vivimos en una sociedad obsesionada por la seguridad y por evitar riesgos que limita las posibilidades de disfrutar de la vida  
O más bien
- A2. Vivimos una época en que lo que prima es disfrutar la vida sin tomar en serio los riesgos a los que nos enfrentamos

- B1. Cree que la mejor manera de vivir es asumir riesgos  
O más bien
- B2. Cree que se vive mejor cuando se previenen los riesgos
- C1. A usted le gustaría tener un plan previsto para cubrir los riesgos que considera más importantes  
O más bien
- C2. Usted es de los que cree que cuando ocurran las cosas será el momento de tomar las decisiones necesarias
- D1. Usted cree que se preocupa más que la mayoría de la gente por lo que puede ocurrir en el futuro  
O más bien
- D2. Cree que se preocupa menos que la mayoría de la gente por el futuro

**P4. ¿Qué cosas cree que Ud. puede hacer para evitar o paliar las consecuencias de...?**

(Solo a los que en P1 hayan señalado las opciones entre las “enfermedades” y la “pérdida de la vivienda”, pero no a los de “jubilación”)

(Repetir para las dos primeras situaciones)

(Espontánea – No leer)

(Recoger una única respuesta por cada situación)

- Ninguna, no se puede hacer nada, hay que asumir que puede ocurrir sin más
- Contratar un seguro
- Evitar al máximo los riesgos (hábitos saludables, conducir con precaución, no hacer inversiones arriesgadas...)
- Ahorrar, tener dinero reservado por si ocurre algo así
- Ahorrar con un producto
- Otras (especificar)

**P5. Entre las preocupaciones que me ha hablado no ha mencionado la “jubilación”, ¿le preocupa en este momento su jubilación?**

(Solo para los que no han dicho la opción “jubilación” en P1)

- Sí
- No (pasar a P5a)
- P5a ¿Cuál es la razón por la que no le preocupa la jubilación?

A todos

**P6. En relación a la jubilación, de las siguientes opciones que le voy a leer, dígame cuál se ajusta más a su situación actual sobre cómo piensa hacer frente a su jubilación.**

- Confía en que con la pensión que le quede será suficiente
- Además de la pensión que me pueda quedar, contratando un producto específico para ese momento
- Ahorrar por mi cuenta para tener dinero reservado, además de la pensión que me pueda quedar
- Actualmente no piensa en ello (no sugerir)
- Otros (especificar)

A todos

**P7. ¿En la actualidad tiene algún producto contratado para hacer frente a su jubilación?**

- Si ➔ ¿Cuál?
- No

A todos

**P8. ¿Ha realizado alguna vez alguna consulta sobre lo que le quedará de pensión cuando se jubile?**

- Sí
- No

A todos

**P9. ¿Sabe usted si las compañías de seguros ofrecen productos específicos para la jubilación?**

- Sí ➔ ¿cuáles son los que usted conoce?
- No

## Bloque 2: Conocimiento y valoración del seguro

Ahora vamos a hablar de los seguros en general.

A todos

**P10. De las siguientes afirmaciones sobre lo que se piensa del seguro ¿con cuál se siente más identificado? Leer seguido antes de que responda (NO ROTAR)**

- Lo más importante del seguro es la cobertura económica que me proporciona ante un posible siniestro
- El seguro me proporciona protección y tranquilidad ante un siniestro

A todos

**P11. ¿Tiene algún seguro contratado en su hogar? Piense en cualquier tipo de seguro: automóvil, hogar, salud, vida**

- Sí ➔ pasa a P11a
- No tengo ningún seguro contratado ➔ pasa a P14

**P11a. ¿Alguno lo ha contratado en el último año?**

- Sí ➔ P11b. Hasta qué punto está usted de acuerdo con “Durante la contratación, me informaron adecuadamente sobre las características del seguro”  
Valórelo su grado de acuerdo de 1 a 10, siendo 10 totalmente de acuerdo y 1 nada de acuerdo.
- No ➔ pasa a P12

A los que tienen algún seguro contratado

**P12. ¿Hasta qué punto diría usted que conoce con detalle qué le cubre[en] el/los seguro[ros] que tiene contratado[dos]?**

La escala va de 1 a 10, 1- No Conoce y 10 Lo conoce con todo detalle

A todos

**P13. Cuando ha tenido que utilizar algún seguro, ¿cómo calificaría su satisfacción con el servicio recibido de 1 a 10, siendo 1 totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho?**

Escala de satisfacción de 1 a 10.

A todos

**P14. Pensando en obtener información sobre un seguro, ¿qué medios o qué canales utilizaría para obtener información?, ¿hay algún otro? (Espontanea)**

Diferenciar 1ª mención

- Internet, a través de un comparador de seguros
- Internet, en la página de varias entidades aseguradoras
- A través del corredor / agente de seguros
- Llamando por teléfono
- Personalmente en oficinas de compañías de seguros
- Por la opinión o experiencias de conocidos, familiares o amigos
- Otros (especificar)
- Ninguna más (solo para resto de menciones)

A todos

**P15. Concretamente ¿Qué información buscaría, qué aspectos necesitaría conocer para sentirse suficientemente informado? ¿Alguno más? (Espontánea). Diferenciar 1ª mención.**

(Espontánea). Diferenciar 1ª mención.

- Lo que cubren los seguros
- Lo que no cubren los seguros
- Sobre precios
- Información sobre las compañías
- Solidez y solvencia de la compañía
- Experiencia, si lleva tiempo en el mercado
- Si es conocida, si hace publicidad
- La calidad de servicio
- (...)
- Otros (especificar)
- Ninguna más (solo para resto de menciones)

### Bloque 3: Conocimiento y valoración del sector

A todos

**P16. En general, y no solo teniendo en cuenta la experiencia personal de cada uno, sino también lo que conocemos de nuestros conocidos, amigos o familiares etc. ¿Cuál diría que es su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones?**

(De 1 a 10, siendo 10 totalmente de acuerdo y 1 nada de acuerdo) Rotar

- Cuando contratamos un seguro se suelen leer con detenimiento las coberturas
- La calidad de servicio de las aseguradoras es cada vez mejor
- En general, mi compañía de seguros, más allá de la información de renovación, me mantiene informado sobre otros aspectos de mi seguro
- Normalmente pensamos que cuando tengamos un siniestro el seguro nos va a plantear problemas y no lo va a cubrir
- Es difícil saber lo que cubre o no cubre un seguro, la información sobre los seguros es muy técnica y poco clara
- En general, cuando contratamos un seguro le damos más importancia al precio que al servicio

**P17. Pensando en los seguros que usted tiene contratados ¿cuál diría de las siguientes afirmaciones se ajusta mejor a su opinión?**

(Solo a los que tienen al menos algún seguro contratado)

- Si pudiera, contrataría otros seguros o ampliaría la cobertura de los que tengo, para sentirme más protegido
- Tengo contratado todo lo que creo necesario para sentirme protegido
- Algunos de los seguros que tengo contratados son innecesarios, me sentiría igual de protegido sin ellos

A todos

**P18. Continuando con el sector seguros, dígame, por favor, cuál es su grado de acuerdo con las siguientes frases. Utilice, por favor, una escala de 1 a 10 en el que 1 es nada de acuerdo y 10 es totalmente de acuerdo.**

Rotar

- La calidad del servicio es muy diferente dependiendo de la entidad que sea
- Las coberturas que ofrecen las distintas compañías son muy diferentes
- Es un sector innovador, al día en las nuevas necesidades que van surgiendo
- Es un sector en el que la competitividad entre empresas es principalmente en el precio
- Es un sector con una imagen, en general, positiva entre los ciudadanos

A todos

**P19. Pensando en su entorno personal (familia y amigos) ¿cuál cree que es el nivel de conocimiento que existe sobre la actividad aseguradora?**

**Valore de 1 a 10, 1- No se conoce el funcionamiento del sector seguros y 10 Se conoce con todo detalle**

A todos

**P20. ¿Sabe usted si el sector asegurador está supervisado por algún organismo público similar, por ejemplo, al Banco de España que lo hace con el sector financiero?**

- Sí ➔ ¿Cuál?
- No.

A todos

**P21. ¿Ha tenido usted alguna vez que poner una queja o hacer una reclamación a su aseguradora?**

- Sí
- No

[Si ha tenido alguna queja]

**P21a. ¿A quién se dirigió para poner dicha queja o reclamación? Insistir: ¿A alguien más? (Espontáneo)**

- A la propia compañía, a la sucursal o a la oficina de un agente
- Servicio de atención al cliente
- Al Defensor del Asegurado de la Compañía
- A una asociación de consumidores
- Otras (especificar)

[Si no ha tenido queja]

**P21b. Si tuviera que hacer alguna reclamación ¿Cómo lo haría? ¿A quién se dirigiría? Insistir: ¿A alguien más?**

- A la propia compañía, a la sucursal o a la oficina de un agente
- Servicio de atención al cliente
- Al Defensor del Asegurado de la Compañía
- A una asociación de consumidores
- Otras (especificar)

A todos

**P22. ¿Conoce usted...**

**la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones?  
el Consorcio de Compensación de Seguros?**

- Sé de su existencia, pero desconozco sus funciones
- Sé de su existencia y conozco (algunas de) sus funciones
- No sabía de su existencia

A todos

**P23. ¿Considera que sería importante incorporar formación en los colegios sobre aspectos aseguradores, es decir sobre situaciones de riesgo, cómo afrontar económicamente las consecuencias de un siniestro, etc.?**

**Valore de 1 a 10 donde no es nada importante incorporar esta formación aseguradora y 10 es muy importante incorporar esta formación aseguradora**

A todos

**P24. ¿Conoce la página de internet “segurosparatodos”?**

- Sí, pero nunca he entrado
- Si y he accedido alguna vez
- No la conozco

A todos

**P25. Piense ahora de forma general en las entidades de seguros, es decir, en el sector en su conjunto. En estos años de crisis, ¿cree que la actuación de las empresas de seguros ha sido igual, mejor o peor que otros sectores de la economía?**

- Mejor que otros sectores
- Igual que otros sectores
- Peor que otros sectores

#### *Datos de clasificación*

**¿Cuál de las siguientes situaciones define mejor la composición de su hogar?**

- Usted vive solo/a
- Pareja sin hijos en el hogar (con o sin otros)
- Pareja con hijos en el hogar (con o sin otros)
- Padre / madre con hijos en el hogar (con o sin otros)
- Adultos con otras relaciones familiares
- Adultos sin relación familiar entre ellos / piso compartido
- Otros (especificar)

**¿Es usted la persona que aporta más ingresos al hogar?**

- Sí
- No, es otra persona de su hogar

**[Si el entrevistado no es el sustentador principal]**

**¿Cuál es la edad del sustentador principal de su hogar?**

**[Si el entrevistado es el sustentador principal]**

**Por favor, ¿podría decirnos cuál es su nivel de estudios?**

(Si el entrevistado no es el sustentador principal)

**Por favor, ¿podría decirnos cuál es el nivel de estudios del sustentador principal de su hogar?**

- No sabe leer ni escribir
- Sin estudios (estudios primarios sin terminar)
- Primer Grado: Certificado escolar, EGB 1ª etapa, más o menos 10 años
- Segundo Grado-1er Ciclo: (graduado escolar, o EGB 2ª etapa, o 1º y 2º ESO-1er ciclo- hasta 14 años)
- Segundo Grado-2ª Ciclo: FP Iº y IIº, Bachiller superior, BUP, 3º y 4º de ESO (2º ciclo) COU, PREU, 1º y 2º Bachillerato, hasta 18 años
- Tercer Grado-1er Ciclo: equivalente a ingeniero técnico, 3 años, escuelas universitarias, ingenieros técnicos, arquitectos técnicos, peritos, magisterio, ATS, diplomados universitarios, 3 años de carrera, graduados sociales, asistentes sociales, etc.
- Tercer Grado-2º Ciclo: universitarios, licenciados superior, facultades, escuelas técnicas superiores, doctorados, etc.

(Si el entrevistado es el sustentador principal)

**¿Cuál es su situación laboral?**

(Si el entrevistado no es el sustentador principal)

**¿Cuál es la situación laboral del sustentador principal del hogar?**

- Trabaja actualmente
- Pensionista / incapacitado/a (ha trabajado)
- Parado/a habiendo trabajado
- Parado/a busca su primer empleo
- Estudiante [A despedida]
- Ama de casa [A despedida]
- Pensionista / incapacitado/a (nunca ha trabajado)

(Si el entrevistado es el sustentador principal)

**Su trabajo es / fue / ha sido...**

(Si el entrevistado no es el sustentador principal)

**El trabajo del sustentador principal es / fue / ha sido...**

- Por cuenta propia
- Por cuenta ajena

(Si el entrevistado es el sustentador principal y trabaja/trabajaba por cuenta propia)

**Y, concretamente ¿cuál (es / fue / ha sido) su actividad u ocupación?**

(Si el entrevistado no es el sustentador principal y trabaja/trabajaba por cuenta propia)

**Y, concretamente ¿cuál (es / fue / ha sido) la actividad u ocupación del sustentador principal de su hogar?**

- Empresarios(as) agrarios(as) con 6 y más empleados
- Empresarios(as) agrarios(as) con 1 a 5 empleados
- Propietarios(as) agrícolas sin empleados
- Miembros de cooperativas agrarias
- Empresarios(as) / comerciante con 6 y más empleados
- Empresarios(as) / comerciantes con 1 a 5 empleados
- Empresarios(as) / comerciantes sin empleados
- Miembros de cooperativas no agrarias
- Profesionales y técnicos por cuenta propia
- Trabajadores(as) manuales y artesanos(as) por cuenta propia

(Si el entrevistado es el sustentador principal y trabaja/trabajaba por cuenta ajena)  
**Y, concretamente ¿cuál (es / fue / ha sido) su actividad u ocupación?**

(Si el entrevistado no es el sustentador principal y trabaja/trabajaba por cuenta ajena)

**Y, concretamente ¿cuál (es / fue / ha sido) la actividad u ocupación del sustentador principal de su hogar?**

- Directores(as) de empresas públicas y privadas, 25 y más trabajadores
- Directores(as) de empresas públicas y privadas, menos de 25 trabajadores
- Mandos superiores / empleados(as) a nivel superior de empresas, administración pública y jefes del ejército
- Mandos intermedios / empleados(as) a nivel medio de empresas, administración pública y oficiales del ejército
- Capataces, encargados(as), suboficiales del ejército
- Agentes comerciales, representantes
- Administrativos(as)
- Obreros(as) especializados, número guardia civil y policía
- Vendedores(as), dependientes(as)
- Empleados(as) subalternos.
- Obreros(as) sin especializar, peones, servicio doméstico.
- Jornaleros(as) del campo
- Otro personal no cualificado

**Despedida:**

Ha sido muy amable en colaborar con nosotros. Muchas gracias y buenos días / tardes.

**Jóvenes (18 a 24 años)****Presentación:**

Buenos días / tardes. Estamos realizando una encuesta sobre temas de interés general y quisiera que colaborase con nosotros respondiendo a algunas preguntas.

*Sujeto a entrevistar: individuo de 18 a 24 años*

**S.1.-** ¿Trabaja o ha trabajado Ud. o alguna de las personas que habitan en su hogar en alguna de las siguientes ocupaciones?

**Fin de la entrevista**



- Publicidad
- Investigación de mercado
- Marketing
- Periodismo
- Entidades financieras / bancos / cajas de ahorro
- Compañías de seguros

**Continuar**

- No

**EDAD:** Este dato sólo es a efectos de clasificación de resultados. ¿Qué edad tiene?

*Entrevistador: si tiene menos de 18 años o más de 24. No continuar. Fin de la entrevista*

□□□ Años

**SEXO:**

- Hombre ..... 1
- Mujer ..... 2

## Introducción:

Con este estudio nos interesa su opinión y vamos a comenzar a hablar de los temas que en el día a día más nos preocupan. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas sino que nos interesa su opinión sobre los temas que vamos a ir planteando. Muchas gracias.

### Bloque 1: Riesgos y preocupaciones

A todos

**P1. Cuando pensamos en el futuro, a todos nos preocupan cosas, acontecimientos que pueden sucedernos a nosotros o a las personas que queremos o a los bienes que poseemos como la vivienda, el coche etc...**

**Pensando en ti y en tu familia, así como en sus bienes, ¿qué situaciones o circunstancia que les puede pasar en el futuro, es la que más te preocupa? ¿Qué más le preocupa que le pueda pasar en el futuro a ti o a tu familia? ¿Hay algo más?**

**(Insistir:)**

**(Espontánea Diferenciar 1ª cuestión del resto)**

- Enfermedades / problemas de salud
- Accidentes de tráfico
- Otro tipo de accidente **(especificar)**
- Pérdida de empleo / acceso a empleo
- Muerte
- Jubilación
- Situación económica personal
- Futuro de los hijos
- Pérdida de vivienda / no acceder a una vivienda
- Situación laboral
- Otro **(especificar)**
- Ninguna más **(SOLO PARA LA SEGUNDA Y TERCERA CUESTIÓN)**

A todos

**P2. Tu grado de preocupación por [1ª cuestión] es  
Su grado de preocupación [2ª cuestión] es...**

- Muy alto
- Alto
- (No leer) Medio, ni alto-ni bajo.
- Bajo
- Muy bajo

A todos

**P2a. Teniendo en cuenta estas situaciones que te preocupan, en cuál piensas que estás más desprotegido y crees que necesitas una protección especial, en la actualidad o en un futuro. (Espontánea)**

**(Elegir una única situación de las respuestas citadas en P1)**

A todos

**P3. De las siguientes afirmaciones dime cuál está más cerca de tu opinión.**

- A1 Vivimos en una sociedad obsesionada por la seguridad y por evitar riesgos que limita las posibilidades de disfrutar de la vida  
O más bien
- A2. Vivimos una época en que lo que prima es disfrutar la vida sin tomar en serio los riesgos a los que nos enfrentamos

- B1. Crees que la mejor manera de vivir es asumir riesgos  
O más bien
- B2. Crees que se vive mejor cuando se previenen los riesgos
- C1. Te gustaría tener un plan previsto para cubrir los riesgos que considera más importantes  
O más bien
- C2. Eres de los que cree que cuando ocurran las cosas será el momento de tomar las decisiones necesarias
- D1. Crees que te preocupas más que la mayoría de la gente por lo que puede ocurrir en el futuro  
O más bien
- D2. Crees que te preocupas menos que la mayoría de la gente por el futuro

**P4. ¿Qué cosas crees que podrías hacer para evitar o paliar las consecuencias de...?**

(Solo a los que en P1 hayan señalado las opciones entre las "enfermedades" y la "pérdida de la vivienda")

(Repetir para las dos primeras situaciones)

(Espontánea – No leer)

(Recoger una única respuesta por cada situación)

- Ninguna, no se puede hacer nada, hay que asumir que puede ocurrir sin más.
- Contratar un seguro.
- Evitar al máximo los riesgos (hábitos saludables, conducir con precaución, no hacer inversiones arriesgadas...)
- Ahorrar, tener dinero reservado por si ocurre algo así.
- Ahorrar con un producto.
- Otras (especificar)

**Bloque 2: Conocimiento y valoración del seguro**

Ahora vamos a hablar de los seguros en general.

**P5. Dime por favor, si tienes algún seguro contratado donde tú seas el titular del seguro.**

(Espontánea)

- No tengo ningún seguro contratado

A todos

**P6. Puntúa por favor si estás de acuerdo con la siguiente afirmación, donde 1 es que No estás Nada de acuerdo y 10 que estás Totalmente de acuerdo.**

- En general, contratar un seguro me parece un proceso fácil y sencillo  
Si afirman del 1 a 5 ➔ **Por tu respuesta parece que crees que no es fácil este proceso ➔ ¿cuál es la razón por la que no te parece fácil?** (espontánea)

A los que tienen algún seguro contratado

**P7. ¿Hasta qué punto dirías que conoces con detalle lo que cubre o cubren los seguros que tienes contratados?**

La escala va de 1 a 10, 1- No Conoce y 10 Lo conoce con todo detalle

A todos

**P8. Pensando en obtener información sobre un seguro, ¿qué medios o qué canales utilizarías para obtener información?, ¿hay algún otro?**

(Espontánea) Diferenciar 1ª mención

- Internet, a través de un comparador de seguros
- Internet, en la página de varias entidades aseguradoras
- A través del corredor / Agente de seguros
- Llamando por teléfono
- Personalmente en oficinas de compañías de seguros
- Por la opinión o experiencias de conocidos, familiares o amigos
- Otros (especificar)
- Ninguna más (solo para resto de menciones)

A todos

**P9. Concretamente ¿Qué información buscarías, qué aspectos necesitarías conocer para sentirse suficientemente informado? ¿Algún más?**

(Espontánea). Diferenciar 1ª mención.

- Lo que cubren los seguros
- Lo que no cubren los seguros
- Sobre precios
- Información sobre las compañías
- Solidez y solvencia de la compañía
- Experiencia, si lleva tiempo en el mercado
- Si es conocida, si hace publicidad
- La calidad de servicio
- (...)
- Otros (especificar)
- Ninguna más (solo para resto de menciones)

A todos

**P10. Puntúa por favor si estás de acuerdo con la siguiente afirmación, donde 1 es que No estás Nada de acuerdo y 10 que estás Totalmente de acuerdo.**

- Cuando contratamos un seguro se suelen leer con detenimiento las coberturas

### Bloque 3: Conocimiento y valoración del sector

A todos

**P11. Continuando con el sector seguros, dime por favor, cuál es su grado de acuerdo con las siguientes frases. Utiliza, por favor, una escala de 1 a 10 en el que 1 es nada de acuerdo y 10 es totalmente de acuerdo.**

Rotar

- Es un sector innovador.
- Me gustaría trabajar en una aseguradora.
- Es un sector en el que la competitividad entre empresas es principalmente en el precio.
- Es un sector con una imagen, en general, positiva entre los ciudadanos
- Es difícil saber lo que cubre o no cubre un seguro, la información sobre los seguros es muy técnica y poco clara.

A todos

**P12. Pensando en toda la información que tienes sobre la actividad aseguradora, ¿cuál dirías que es tu nivel de conocimiento?**

**Valore de 1 a 10, 1- No conozco el funcionamiento del sector seguros y 10 Lo conozco con todo detalle**

A todos

**P13. ¿Has recibido alguna vez algún tipo de formación sobre aspectos aseguradores, es decir sobre situaciones de riesgo, como afrontar las consecuencias económicas de un siniestro, etc.?**

- Sí, en el colegio (hasta la ESO)
- Sí, en mi formación profesional (después del colegio)
- Sí, en el colegio y en mi formación profesional (después del colegio)
- Otros (especificar)
- No.
- Ns/Nc

A todos

**P14. ¿Conoces...**

**la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones?  
el Consorcio de Compensación de Seguros?**

- Sé de su existencia, pero desconozco sus funciones
- Sé de su existencia y conozco (algunas de) sus funciones
- No sabía de su existencia

A todos

**P25. Piensa ahora de forma general en las entidades de seguros, es decir, en el sector asegurador en su conjunto. En estos años de crisis, ¿has notado que la actuación de las empresas de seguros ha sido igual, mejor o peor que otros sectores de la economía?**

- Mejor que otros sectores
- Igual que otros sectores
- Peor que otros sectores

#### Datos de clasificación

**¿Con quién vives habitualmente?**

- Con mis padres
- Con mi marido / mujer / pareja
- Vivo solo
- Comparto piso
- Otros

**¿Eres la persona que aporta más ingresos al hogar?**

- Sí
- No, es otra persona de su hogar.

[Si el entrevistado no es el sustentador principal]

**¿Cuál es la edad del sustentador principal de tu hogar?**

[Si el entrevistado es el sustentador principal]

**Por favor, ¿podrías decirnos cuál es tu nivel de estudios finalizados?**

[Si el entrevistado no es el sustentador principal]

**Por favor, ¿podrías decirnos cuál es el nivel de estudios del sustentador principal de su hogar?**

- No sabe leer ni escribir
- Sin estudios (Estudios primarios sin terminar)
- Primer Grado: Certificado escolar, EGB 1ª etapa, más o menos 10 años
- Segundo Grado-1er Ciclo: (Graduado escolar, o EGB 2ª etapa, o 1º y 2º ESO-1er ciclo- hasta 14 años)
- Segundo Grado-2ª Ciclo: FP Iº y IIº, Bachiller superior, BUP, 3º y 4º de ESO (2º ciclo) COU, PREU, 1º y 2º Bachillerato, hasta 18 años
- Tercer Grado-1er Ciclo: equivalente a Ingeniero técnico, 3 años, escuelas universitarias, ingenieros técnicos, arquitectos técnicos, peritos, magisterio, ATS, diplomados universitarios, 3 años de carrera, graduados sociales, asistentes sociales, etc.
- Tercer Grado-2º Ciclo: universitarios, licenciados superior, facultades, escuelas técnicas superiores, doctorados, etc.

[Si el entrevistado es el sustentador principal]

**¿Cuál es tu situación laboral?**

[Si el entrevistado no es el sustentador principal]

**¿Cuál es la situación laboral del sustentador principal del hogar? ¿Y la suya?**

- Trabaja actualmente
- Pensionista / incapacitado[a] (ha trabajado)
- Parado/a habiendo trabajado
- Parado/a busca su primer empleo
- Estudiante [A despedida]
- Ama de casa [A despedida]
- Pensionista / incapacitado[a] (nunca ha trabajado)

[Si el entrevistado es el sustentador principal]

**Tu trabajo es / fue / ha sido...**

[Si el entrevistado no es el sustentador principal]

**El trabajo del sustentador principal es / fue / ha sido...**

- Por cuenta propia
- Por cuenta ajena

[Si el entrevistado es el sustentador principal y trabaja/trabajaba por cuenta propia]

**Y, concretamente ¿cuál (es / fue / ha sido) tu actividad u ocupación?**

(Si el entrevistado no es el sustentador principal y trabaja/trabajaba por cuenta propia)

**Y, concretamente ¿cuál (es / fue / ha sido) la actividad u ocupación del sustentador principal de tu hogar?**

- Empresarios(as) agrarios(as) con 6 y más empleados
- Empresarios(as) agrarios(as) con 1 a 5 empleados
- Propietarios(as) agrícolas sin empleados
- Miembros de cooperativas agrarias
- Empresarios(as) / comerciante con 6 y más empleados
- Empresarios(as) / comerciantes con 1 a 5 empleados
- Empresarios(as) / comerciantes sin empleados
- Miembros de cooperativas no agrarias
- Profesionales y técnicos por cuenta propia
- Trabajadores(as) manuales y artesanos(as) por cuenta propia

(Si el entrevistado es el sustentador principal y trabaja/trabajaba por cuenta ajena)

**Y, concretamente ¿cuál (es / fue / ha sido) tu actividad u ocupación?**

(Si el entrevistado no es el sustentador principal y trabaja/trabajaba por cuenta ajena)

**Y, concretamente ¿cuál (es / fue / ha sido) la actividad u ocupación del sustentador principal de tu hogar?**

- Directores(as) de empresas públicas y privadas, 25 y más trabajadores
- Directores(as) de empresas públicas y privadas, menos de 25 trabajadores
- Mandos superiores / empleados(as) a nivel superior de empresas, administración pública y jefes del ejército
- Mandos intermedios / empleados(as) a nivel medio de empresas, administración pública y oficiales del ejército
- Capataces, encargados(as), suboficiales del ejército
- Agentes comerciales, representantes
- Administrativos(as)
- Obreros(as) especializados, número guardia civil y policía
- Vendedores(as), dependientes(as)
- Empleados(as) subalternos.
- Obreros(as) sin especializar, peones, servicio doméstico.
- Jornaleros(as) del campo
- Otro personal no cualificado

A todos

**¿Actualmente estás cursando algún tipo de estudios?**

- Si
- No

(Si el entrevistado no está estudiando y no es el sustentador principal)

**Por favor, ¿podrías decirnos cuál es tu nivel de estudios?**

- No sabe leer ni escribir
- Sin estudios (Estudios primarios sin terminar)
- Primer Grado: Certificado escolar, EGB 1ª etapa, más o menos 10 años
- Segundo Grado-1er Ciclo: (Graduado escolar, o EGB 2ª etapa, o 1º y 2º ESO-1er ciclo- hasta 14 años)
- Segundo Grado-2ª Ciclo: FP Iº y IIº, Bachiller superior, BUP, 3º y 4º de ESO (2º ciclo) COU, PREU, 1º y 2º Bachillerato, hasta 18 años
- Tercer Grado-1er Ciclo: equivalente a Ingeniero técnico, 3 años, escuelas universitarias, ingenieros técnicos, arquitectos técnicos, peritos, magisterio, ATS, diplomados universitarios, 3 años de carrera, graduados sociales, asistentes sociales, etc.
- Tercer Grado-2º Ciclo: universitarios, licenciados superior, facultades, escuelas técnicas superiores, doctorados, etc.

(Si el entrevistado está estudiando)

**Por favor, ¿podrías decirnos que estás estudiando actualmente?**

- No sabe leer ni escribir
- Sin estudios (Estudios primarios sin terminar)
- Primer Grado: Certificado escolar, EGB 1ª etapa, más o menos 10 años
- Segundo Grado-1er Ciclo: (Graduado escolar, o EGB 2ª etapa, o 1º y 2º ESO-1er ciclo- hasta 14 años)
- Segundo Grado-2ª Ciclo: FP Iº y IIº, Bachiller superior, BUP, 3º y 4º de ESO (2º ciclo) COU, PREU, 1º y 2º Bachillerato, hasta 18 años
- Tercer Grado-1er Ciclo: equivalente a Ingeniero técnico, 3 años, escuelas universitarias, ingenieros técnicos, arquitectos técnicos, peritos, magisterio, ATS, diplomados universitarios, 3 años de carrera, graduados sociales, asistentes sociales, etc.
- Tercer Grado-2º Ciclo: universitarios, licenciados superior, facultades, escuelas técnicas superiores, doctorados, etc.

(A los que estudian o han estudiado Tercer Grado-1er Ciclo o Tercer Grado-2º Ciclo)

**Estos estudios ¿a qué rama pertenecen?**

- Sanitaria
- Ciencias Puras (Matemática, Física, etc.)
- Ciencias Sociales (Derecho...)
- Ingenierías
- Letras (Filología, Filosofía, Lengua, Literatura...)
- Artes (Bellas Artes, Música...)
- Otros (Especificar)

**Despedida:**

Has sido muy amable en colaborar con nosotros. Muchas gracias y buenos días / tardes.

# Índice de figuras y tablas

## Figuras

Gráfico 1. Preocupaciones de los ciudadanos.....	17
Gráfico 2. Preocupaciones de los ciudadanos según tipo de consecuencia.....	18
Gráfico 3. Situaciones de preocupación vs grado de preocupación.....	19
Gráfico 4. Principales situaciones de desprotección.....	20
Gráfico 5. Situaciones de desprotección vs grado de preocupación.....	20
Gráfico 6. Actitud ante los riesgos.....	21
Gráfico 7. Clasificación de perfiles ante la previsión de riesgos.....	22
Gráfico 8. Clasificación de perfiles ante la previsión de riesgos por grupos de edad.....	23
Gráfico 9. Clasificación de perfiles ante la previsión de riesgos por la composición del hogar.....	24
Gráfico 10. Clasificación de perfiles ante la previsión de riesgos por estatus sociocultural.....	24
Gráfico 11. Acciones para evitar o paliar las situaciones de riesgo.....	26
Gráfico 12. Acciones concretas para prevenir situaciones de riesgo.....	27
Gráfico 13. Motivaciones hacia los seguros.....	27
Gráfico 13-1. Motivaciones hacia los seguros según la edad.....	28
Gráfico 13-2. Motivaciones hacia los seguros según estatus sociocultural.....	28
Gráfico 14. Aseguramiento de los hogares españoles.....	29
Gráfico 15. Nivel de protección que aportan los seguros.....	29
Gráfico 16. Nivel de protección que aportan los seguros por perfil de previsión de riesgo.....	30
Gráfico 17. Preocupación por la jubilación.....	31
Gráfico 18. Preocupación por la jubilación por grupos de edad.....	31
Gráfico 19. Preocupación por la jubilación según perfil de previsión del riesgo.....	31
Gráfico 20. Preocupación por la jubilación.....	32
Gráfico 21. Razones destacadas por las que no le preocupa la jubilación por grupos de edad.....	32
Gráfico 22. Tiene algún producto contratado actualmente para la jubilación.....	33
Gráfico 23. Productos contratados.....	33
Gráfico 24. Ha consultado cuál será su pensión cuando se jubile.....	33
Gráfico 25. Ha consultado cuál será su pensión cuando se jubile por grupos de edad.....	33
Gráfico 26. Alternativas de cómo hacer frente a la jubilación.....	34
Gráfico 27. Alternativas de cómo hacer frente a la jubilación según edad.....	35
Gráfico 28. Sabe si las entidades de seguros ofrecen productos para la jubilación.....	36
Gráfico 29. Productos que ofrecen las aseguradoras para la jubilación.....	36
Gráfico 30. No sabe si las entidades de seguros ofrecen productos para la jubilación.....	36
Gráfico 31. Información más buscada sobre el seguro como producto.....	37
Gráfico 32. Principales medios de obtención de información.....	38
Gráfico 33. Principales medios de obtención de información según edad.....	39
Gráfico 34. Grado de acuerdo con: "En general, cuando contratamos un seguro le damos más importancia al precio que al servicio".....	39
Gráfico 35. Grado de acuerdo con: "Durante la contratación me informaron adecuadamente sobre las características del seguro".....	40
Gráfico 36. Conocimiento detallado de las coberturas de los seguros contratados.....	40
Gráfico 37. Conocimiento detallado de las coberturas de los seguros suscritos según el periodo de contratación.....	40
Gráfico 38. Grado de acuerdo con: "Es difícil saber lo que cubre o no un seguro, la información es muy técnica y poco clara".....	41

Gráfico 39. Jóvenes: grado de acuerdo con: “Es difícil saber lo que cubre o no un seguro, la información es muy técnica y poco clara” . . . . .	41
Gráfico 40. Grado de acuerdo con: “Cuando contratamos un seguro se suelen leer con detenimiento las coberturas” . . . . .	41
Gráfico 41. Jóvenes: grado de acuerdo con: “Cuando contratamos un seguro se suelen leer con detenimiento las coberturas”. . . . .	42
Gráfico 42. Grado de acuerdo con: “Normalmente pensamos que cuando tengamos un siniestro el seguro nos va a plantear problemas y no lo va a cubrir” . . . . .	42
Gráfico 43. Jóvenes: grado de acuerdo con: “En general, contratar un seguro me parece un proceso fácil y sencillo” . . . . .	43
Gráfico 44. Jóvenes: grado de acuerdo con: “En general, contratar un seguro me parece un proceso fácil y sencillo” según posesión de seguro. . . . .	43
Gráfico 45. Grado de acuerdo con: “Es un sector con una imagen, en general, positiva entre los ciudadanos” . . . . .	44
Gráfico 46. Jóvenes: grado de acuerdo con: “Es un sector con una imagen, en general, positiva entre los ciudadanos” . . . . .	44
Gráfico 47. Satisfacción con el servicio recibido. . . . .	45
Gráfico 48. Grado de acuerdo con: “La calidad de servicio de las aseguradoras es cada vez mejor” . . . .	45
Gráfico 49: Grado de acuerdo con: “Es un sector en el que la competitividad entre empresas es principalmente en precio” . . . . .	46
Gráfico 50. Grado de acuerdo con: “Las coberturas que ofrecen las distintas compañías son muy diferentes” . . . . .	46
Gráfico 51. Grado de acuerdo con: “La calidad de servicio es muy diferente dependiendo de la entidad que sea” . . . . .	47
Gráfico 52. Grado de acuerdo con: “Es un sector innovador, al día en las nuevas necesidades que van surgiendo”. . . . .	47
Gráfico 53. Existe supervisión del sector asegurador por parte de algún organismo público . . . . .	48
Gráfico 54. Conocimiento de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones . . . . .	49
Gráfico 55. Conocimiento del Consorcio de Compensación de Seguros . . . . .	49
Gráfico 56. A quién se dirigió para poner una reclamación. . . . .	50
Gráfico 57. Nivel de conocimiento que existe sobre la actividad aseguradora . . . . .	51
Gráfico 58. Importancia de incorporar formación aseguradora en los colegios . . . . .	51
Gráfico 59. Comparativa de la actuación aseguradora frente a otros sectores . . . . .	52
Gráfico 60. Jóvenes: grado de acuerdo: Me gustaría trabajar en una aseguradora . . . . .	52

## Tablas

Tabla 1. Preocupaciones por tipo de actitud ante los riesgos . . . . .	25
Tabla 2. Preocupaciones por tipo de actitud ante los riesgos entre los jóvenes . . . . .	25
Tabla 3. Razones por las que no le preocupa la jubilación entre los que no tiene ningún producto contratado . . . . .	32

# Últimos informes del Área de Seguro y Previsión Social de FUNDACIÓN MAPFRE

Disponibles a través de [www.fundacionmapfre.org](http://www.fundacionmapfre.org)

## 2014

*La percepción social del seguro en España 2014*, con la colaboración de ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones)

*La internacionalización de la empresa española: riesgos y oportunidades*, con textos de Antonio García Tabuenca y Fernando Crecente Romero

*Mercado español de seguros en 2013*

*Ranking de los mayores grupos aseguradores europeos No Vida 2013*

## 2013

*El seguro en la sociedad y la economía españolas*, con la colaboración de AFI (Analistas Financieros Internacionales)

*Papel del seguro en el desarrollo sostenible*, con la colaboración de ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones)

*Mercado español de seguros en 2012*

*Mercado asegurador latinoamericano 2012-2013*

*Ranking de los mayores grupos aseguradores europeos 2012. Total, Vida y No Vida*

*Ranking de los mayores grupos aseguradores europeos No Vida 2012*

*Ranking de grupos aseguradores en América Latina 2012*

## 2012

*Emprender en momentos de crisis: riesgos y factores de éxito*, con la colaboración de AFI (Analistas Financieros Internacionales)

*La percepción social del seguro en España 2012*, con la colaboración de ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones)

*Mercado español de seguros en 2011*

*Mercado asegurador latinoamericano 2011-2012*

*Ranking de los mayores grupos aseguradores europeos No Vida 2011*

*Ranking de grupos aseguradores en América Latina 2011*

**FUNDACIÓN MAPFRE**

**[www.fundacionmapfre.org](http://www.fundacionmapfre.org)**

**Paseo de Recoletos, 23  
28004 Madrid**