



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



**PERÚ**



# ***Estudio sobre el Grado de Conocimiento y Percepción de los Productos y Servicios de Seguros***

**Superintendencia Adjunta de Administradoras  
Privadas de Fondos de Pensiones y Seguros**



# ***Características Metodológicas***



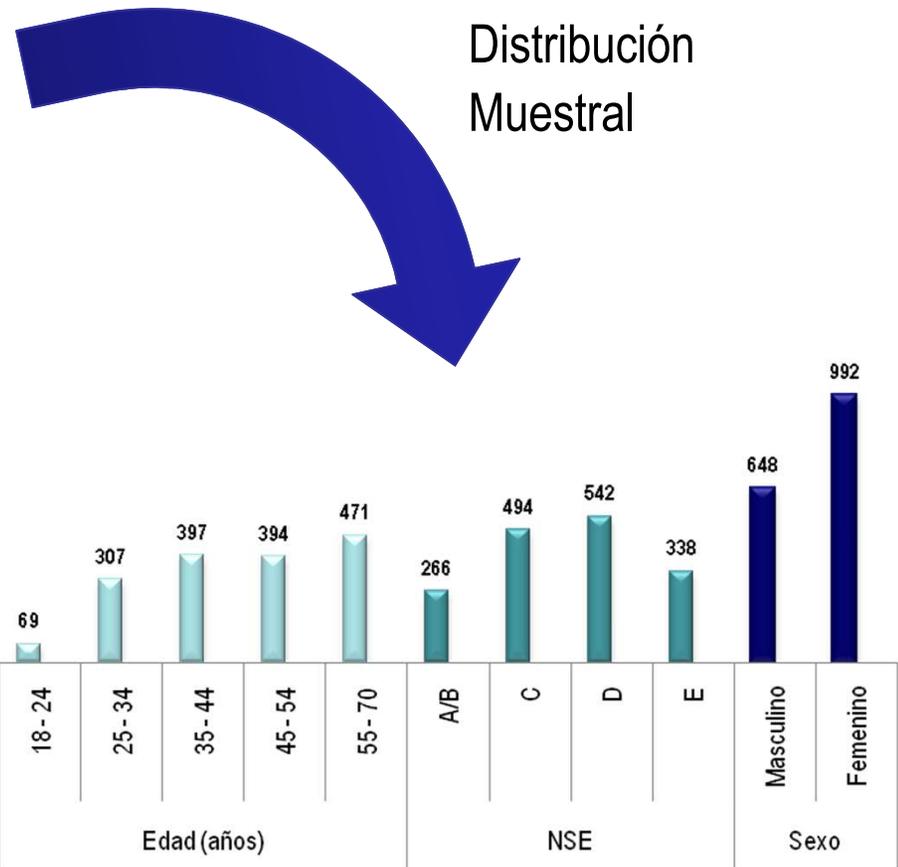
## ***Características metodológicas***

<b>Objetivo</b>	Información sobre el grado de conocimiento y percepción que tiene la población urbana respecto a los productos y servicios de seguros.
<b>Grupo objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jefes de hogar, hombres y mujeres, de 18 a 70 años de edad, pertenecientes a todos los niveles socioeconómicos.</li><li>• Zona urbana de Lima Metropolitana (incluye Callao) y los departamentos de Arequipa, Junín, La Libertad y Piura.</li></ul>
<b>Muestra</b>	Probabilística
<b>Muestra</b>	Se realizó un total de 1640 encuestas efectivas.
<b>Metodología</b>	Encuesta personal (cara a cara) en hogares.
<b>Período</b>	Meses de noviembre y diciembre de 2012



# Tamaño muestral

Zona Geográfica	Muestra
Arequipa	310
Junín	310
La Libertad	310
Lima Metropolitana y Callao	400
Piura	310
<b>TOTAL</b>	<b>1,640</b>



Población Bajos Ingresos



## ***Perfil de exposición al riesgo***



## Oportunidad de tener daños personales o materiales

¿En su hogar o vivienda han tenido daños personales o materiales a causa de ...?

En los últimos 5 años	% de Sí ocurrió					
	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
... lluvias intensas	20%	42%	37%	37%	11%	34%
... temblor o terremoto	11%	30%	5%	4%	10%	9%
... inundación	5%	11%	18%	1%	1%	17%
... aluvión, deslizamiento o huayco	2%	5%	7%	2%	1%	1%
<b>En los últimos 12 meses</b>						
... una enfermedad grave	15%	14%	18%	16%	15%	13%
... robo en su vivienda	10%	16%	6%	7%	10%	9%
... la muerte de un familiar	11%	16%	15%	9%	9%	15%
... un accidente en el hogar o trabajo	9%	10%	8%	6%	9%	5%
... un accidente de tránsito	7%	9%	4%	2%	7%	6%
... robo de su vehículo *	4%	3%	2%	1%	5%	2%
... vandalismo o terrorismo	3%	4%	5%	1%	2%	11%

\* El porcentaje de personas que tiene vehículo es: Total (43%)

Base: 1640 entrevistas



## ***Probabilidad de ser afectados por daños personales o materiales, a causa de ...***

¿Qué tan probable es que en su hogar/vivienda puedan ser afectados por daños personales o materiales a causa de ...?

	T2B = (muy probable + probable)					
	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
... temblor o terremoto	74%	75%	60%	67%	77%	68%
... lluvias intensas	39%	54%	62%	75%	27%	62%
... inundación	24%	23%	50%	31%	16%	48%
... aluvión, deslizamiento o huayco	18%	21%	27%	31%	14%	17%
... robo en su vivienda	66%	44%	68%	77%	69%	58%
... un accidente en el hogar o trabajo	65%	29%	66%	73%	71%	60%
... un accidente de tránsito	64%	28%	64%	75%	69%	60%
... una enfermedad grave	61%	27%	74%	76%	63%	55%
... la muerte de un familiar	60%	20%	71%	73%	64%	57%
... vandalismo o terrorismo	38%	19%	21%	37%	42%	42%
... robo de su vehículo *	19%	8%	12%	11%	21%	29%

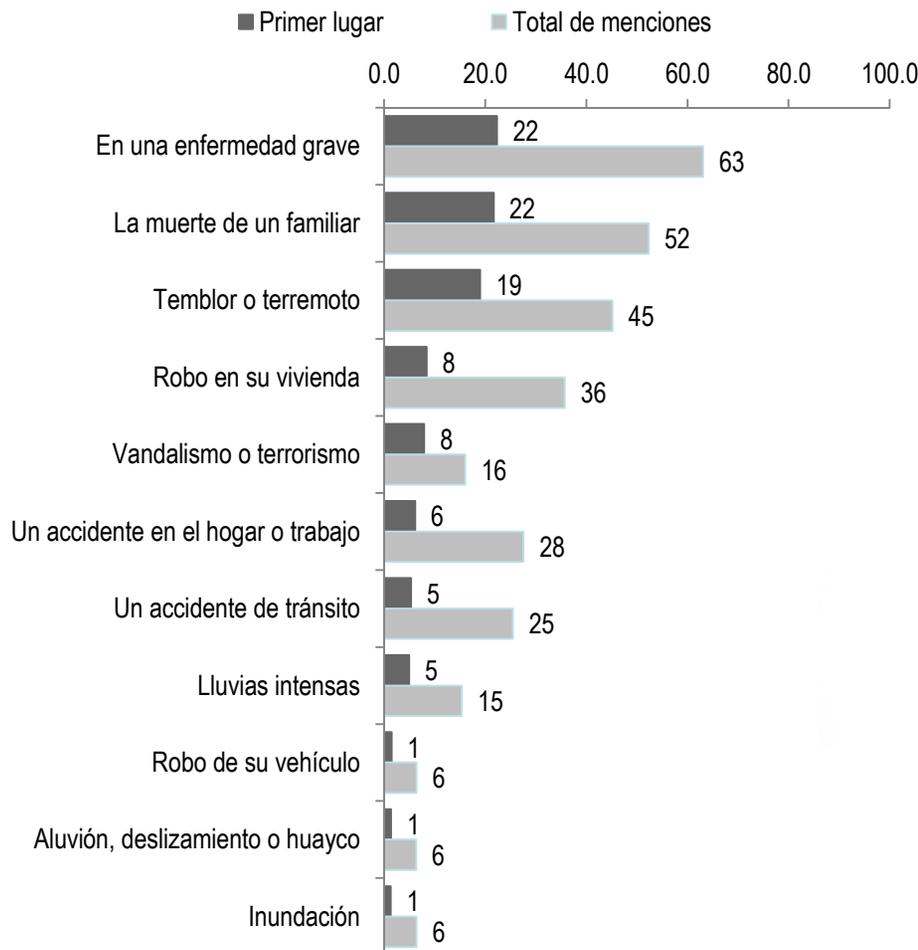
\* El porcentaje de personas que tiene vehículo es: Total (43%)

Base: 1640 entrevistas



## Eventos que afectarían económicamente más

Mencióneme los tres eventos que piensa afectarían económicamente más a su hogar. ¿Cuál sería el evento que más lo afectaría?



### Evento que más lo afectaría en 1º lugar

#### Nivel socioeconómico

	Total	A/B	C	D	E
Enfermedad grave	22%	31%	17%	24%	14%
Muerte de un familiar	22%	11%	29%	21%	25%
Tembolor o terremoto	19%	23%	17%	19%	16%
Robo en su vivienda	8%	10%	10%	6%	7%

#### Rangos de edad

	Total	18/24	25/34	35/44	45/54	55/70
Enfermedad grave	22%	12%	27%	22%	18%	25%
Muerte de un familiar	22%	33%	16%	23%	16%	27%
Tembolor o terremoto	19%	33%	17%	16%	28%	12%
Robo en su vivienda	8%	1%	7%	11%	6%	10%

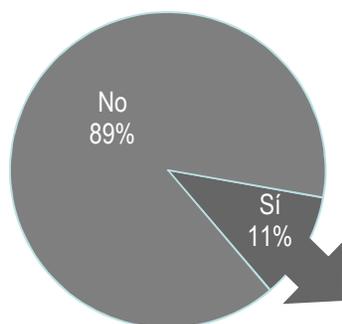
Total 100%. Base: 1640 entrevistas



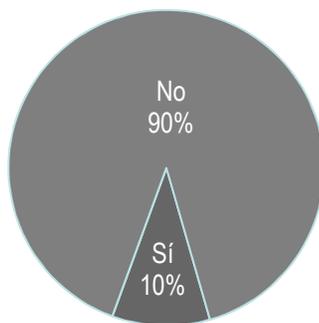
## Acciones que se tomaron para cubrir los gastos...

Ud. me comentó que en su hogar o vivienda tuvieron daños personales o materiales a causa de ..., ¿qué acción o acciones tomaron para cubrir los gastos de este imprevisto?

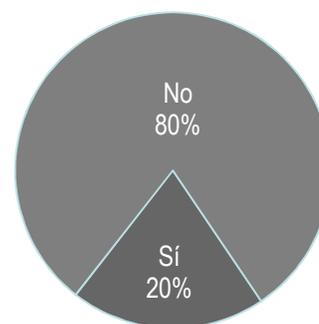
**Muerte de un familiar**



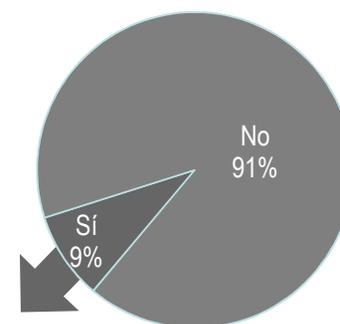
**Robo en su vivienda**



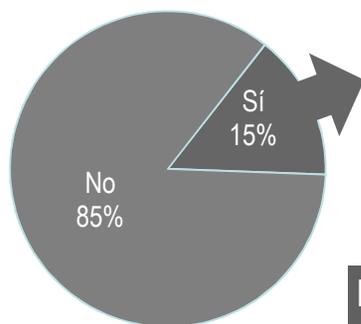
**Lluvias intensas**



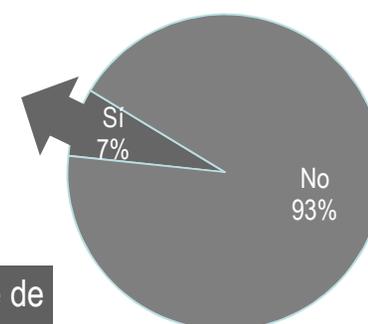
**Accidente en el hogar o trabajo**



**Enfermedad grave**



**Accidente de tránsito**



- Utilizar ahorros
- Préstamo de un amigo o familiar
- Rifas y colectas, polladas, parrilladas
- Reducir gastos personales o familiares
- Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día

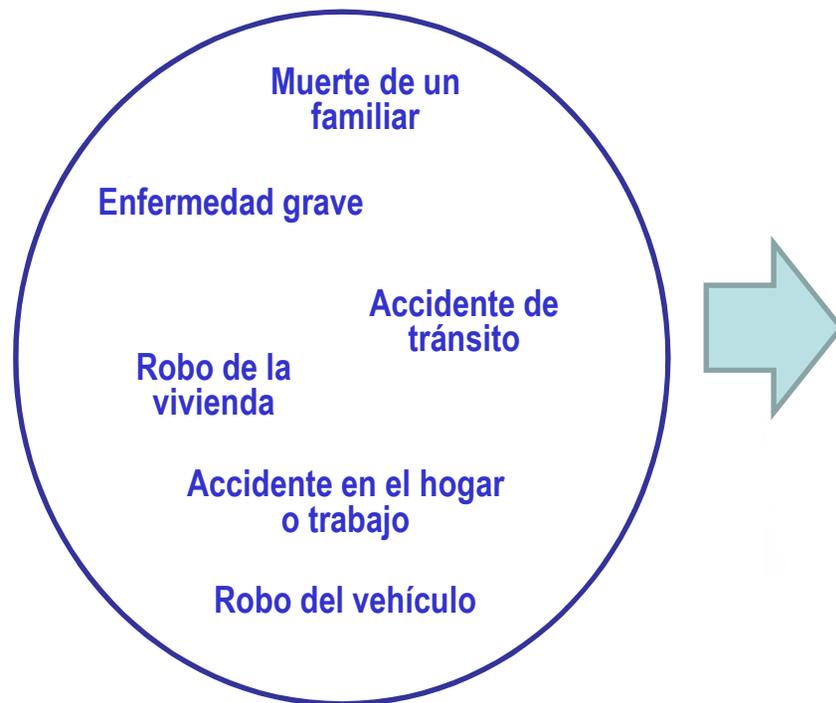
**No han recurrido al sistema financiero**

Las personas afectadas por el robo de su vehículo (4%), principalmente de Lima, Arequipa y Piura, recurrieron al sistema financiero



## ***Acciones que se tomarían para cubrir los gastos ocasionados por un posible ...***

Supongamos que en este momento, en su hogar o vivienda resultaran afectados por...  
¿qué acción o acciones tomarían para cubrir los gastos de este imprevisto?



- El financiamiento continúa siendo a través ahorros, préstamos de terceros o actividades.
- El sistema financiero surge como una alternativa de financiamiento; aunque, menos relevante que en los eventos naturales
- El sistema financiero es preferido para cubrir los gastos del robo del vehículo

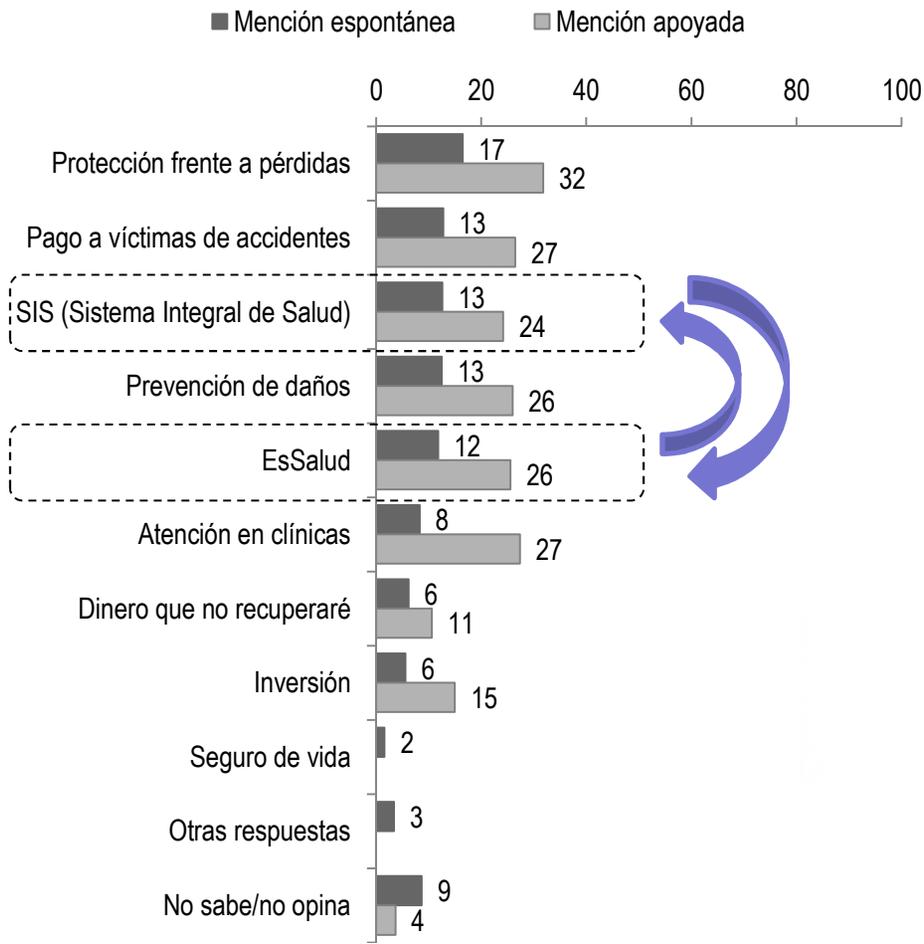


# ***Conocimiento de productos de seguros***



## Asociación espontánea de conceptos con el término "seguros"

¿Qué es lo que le viene a la mente cuando piensa en seguros?



### Concepto que viene a la mente

#### Nivel socioeconómico

	Total	A/B	C	D	E
Protección frente a pérdidas	17%	23%	21%	9%	8%
Pago a víctimas de accidentes	13%	18%	15%	9%	5%
SIS (Sistema Integral de Salud)	13%	2%	7%	24%	26%
Prevención de daños	13%	17%	10%	9%	16%
EsSalud	12%	5%	13%	18%	10%

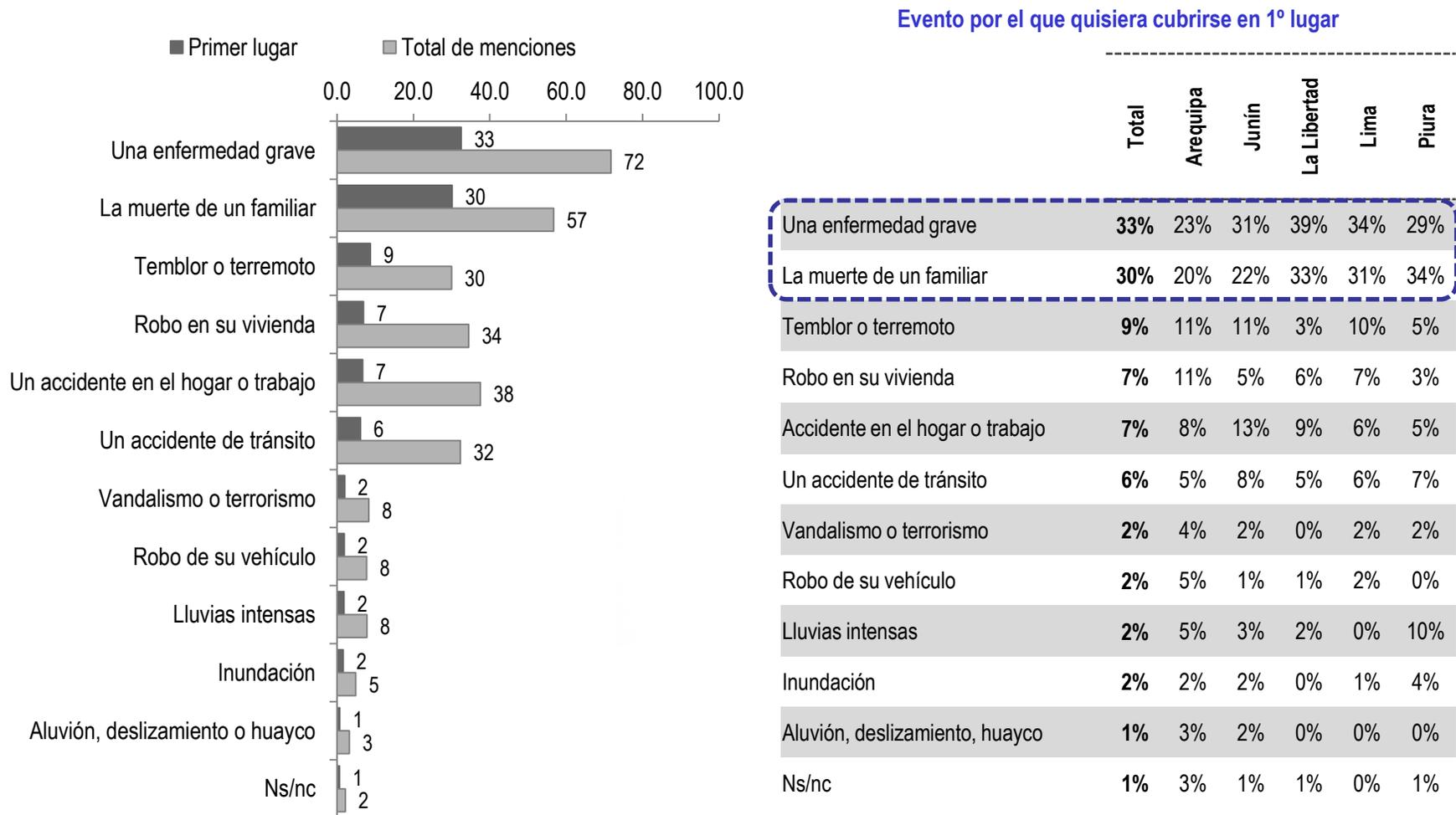
Total 100%. Base: 1640 entrevistas



## Eventos por los que quisiera cubrirse con un seguro

### Previa definición de “seguro”

Si Ud. pudiera elegir tres eventos por los que quisiera cubrirse mediante un seguro, ¿cuál elegiría en primer lugar?



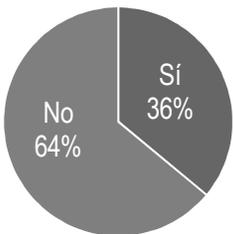
Total 100%. Base: 1640 entrevistas



# Conocimiento de productos de seguros

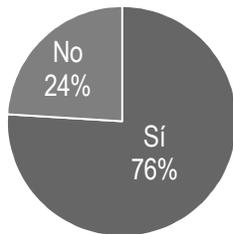
Dígame, ¿conoce o ha escuchado acerca del ...?

**Seguro para el hogar**



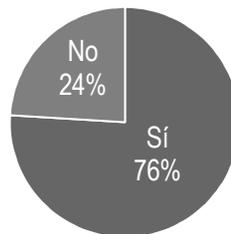
AQP	JUN	LIB	LIMA	PIU
33%	22%	33%	39%	37%

**Seguro vehicular**



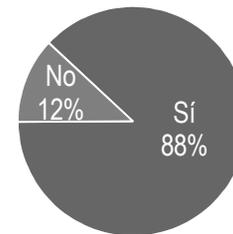
AQP	JUN	LIB	LIMA	PIU
65%	61%	68%	82%	65%

**Seguro escolar**



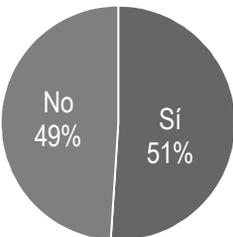
AQP	JUN	LIB	LIMA	PIU
70%	64%	72%	79%	69%

**Seguro de salud, EPS**



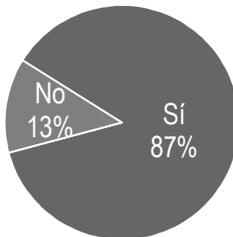
AQP	JUN	LIB	LIMA	PIU
74%	87%	94%	90%	82%

**Protección de tarjetas**



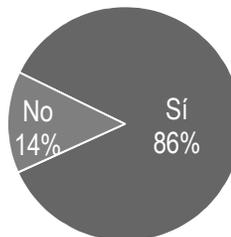
AQP	JUN	LIB	LIMA	PIU
31%	29%	34%	60%	40%

**Seguro SOAT**



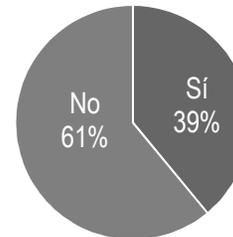
AQP	JUN	LIB	LIMA	PIU
85%	73%	86%	90%	83%

**Seguro de vida**



AQP	JUN	LIB	LIMA	PIU
74%	73%	90%	90%	78%

**Desgravamen hipotecario**

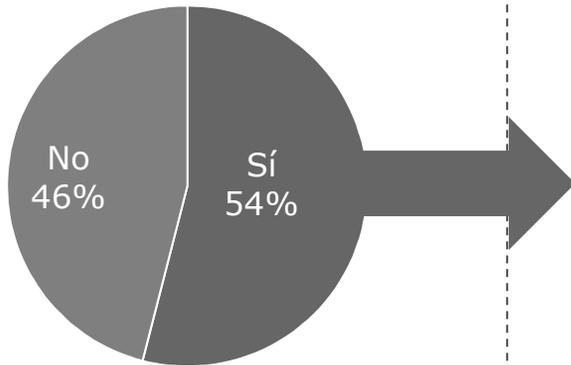


AQP	JUN	LIB	LIMA	PIU
29%	13%	28%	46%	30%

Base: 1640 entrevistas

## Experiencia con seguros

¿Ha pagado por algún seguro para usted o para otra persona?

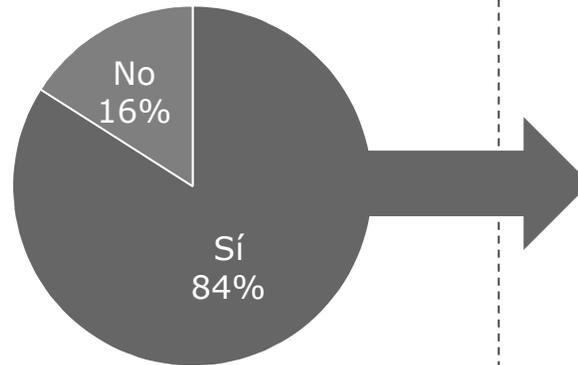


AQP	JUN	LIB	LIMA	PIU
53%	39%	64%	56%	38%

**Total 100%. Base:** 1640 entrevistas

¿Se encuentran vigentes?

- personas que pagaron por un seguro -



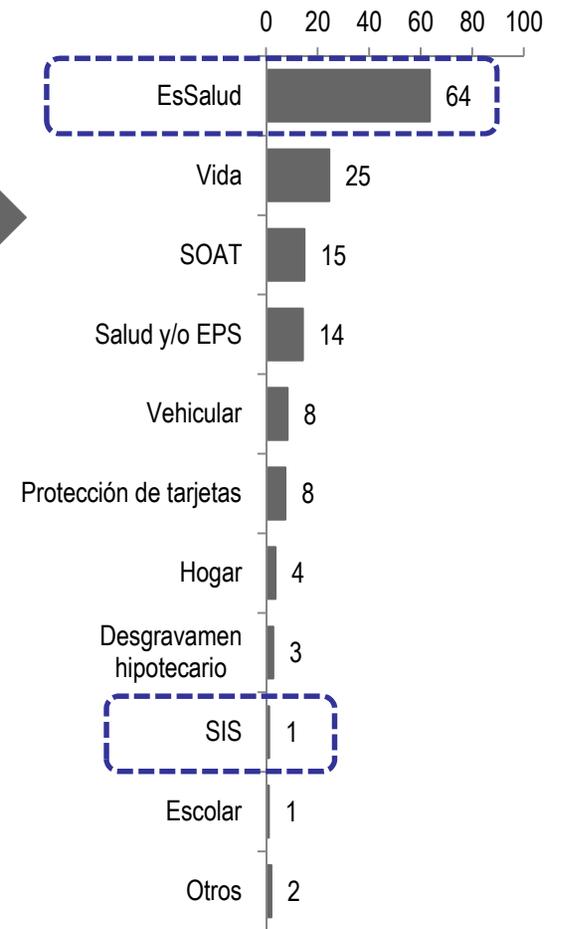
AQP	JUN	LIB	LIMA	PIU
90%	95%	79%	83%	91%

**Base:** Personas que contrataron o poseen seguro (830 entrevistas)

Aproximadamente, el 16% de jefes del hogar posee seguros de aseguradoras privadas

¿Me podría decir de qué seguro(s)

- personas que pagaron por un seguro -



## Forma de adquisición del seguro...

¿Cómo compró el ...?

- personas que pagaron por un seguro -





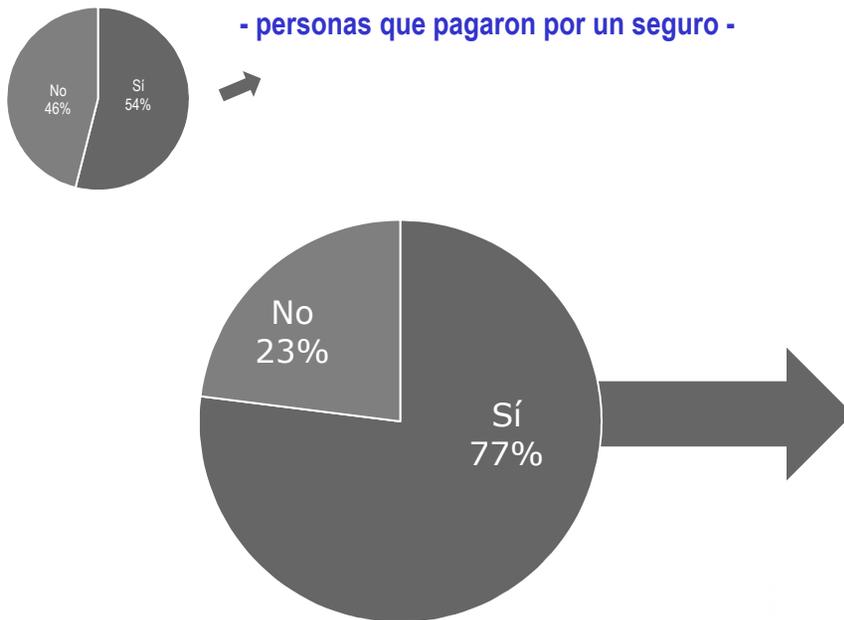
## ***Acerca de la póliza de seguros***



## La póliza de seguro, número de páginas y lectura

### Previa definición de la “póliza de seguros”

¿Recibió la póliza de alguno de los seguros que contrató?

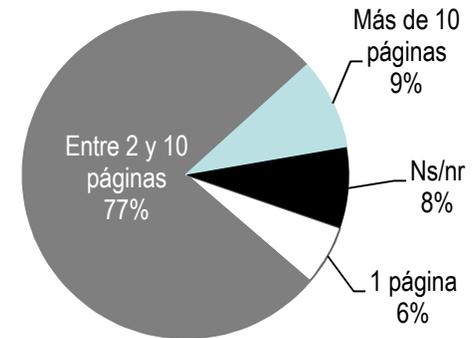


	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Sí	77%	67%	85%	92%	75%	78%
No	23%	33%	15%	8%	25%	22%

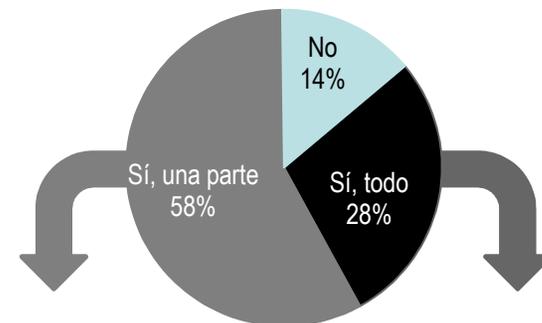
**Base:** Personas que contrataron o poseen seguro de aseguradora (400 entrevistas).

¿Cuántas páginas aproximadamente recuerda que tenía la última póliza que recibió?

- entre personas que han recibido la póliza de seguro que contrató -



¿ha leído el contenido de su(s) póliza(s) de seguro?



### Datos que se mencionan:

Riesgos cubiertos, nombre de la aseguradora, precio del seguro, prima del seguro, exclusiones de cobertura.



## ***Lugares a los que se puede recurrir para un reclamo o para solicitar la cobertura (siniestro)***

**... para presentar un reclamo cuando existe insatisfacción**

Indecopi	<b>38%</b>
Compañía de Seguros	<b>25%</b>
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP	<b>19%</b>
Defensoría del Asegurado	<b>13%</b>
Defensoría del Pueblo	<b>8%</b>
Corredor de Seguros	<b>4%</b>
Banco o entidad financiera	<b>4%</b>
Comisaría	<b>3%</b>
Ministerio Público	<b>3%</b>
No sabe/ no opina	<b>11%</b>

**... para presentar una solicitud de cobertura o reclamación**

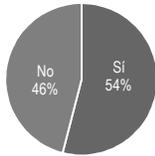
Compañía de Seguros	<b>48%</b>
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP	<b>12%</b>
Indecopi	<b>10%</b>
Defensoría del Asegurado	<b>9%</b>
Corredor de Seguros	<b>8%</b>
Defensoría del Pueblo	<b>6%</b>
Banco o entidad Financiera	<b>5%</b>
Ministerio Público	<b>5%</b>
Comisaría	<b>4%</b>
No sabe/ no opina	<b>13%</b>

**Base:** Personas que contrataron o poseen seguro de aseguradora (400 entrevistas)



## Fuentes de información

¿Qué fuentes de información fueron más importantes para informarse acerca del (o de los) seguro(s) que compró?



- personas que pagaron por un seguro -



### Fuente de información más importante

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Publicidad en radio, televisión o internet	40%	34%	16%	14%	45%	44%
Recomendación de familiares o amigos	32%	23%	17%	26%	34%	27%
Vendedor de seguros	25%	32%	25%	35%	22%	24%
Ventanilla/plataforma del banco	11%	10%	22%	17%	10%	7%

### Nivel socioeconómico

	Total	A/B	C	D	E
Publicidad en radio, televisión o internet	40%	45%	36%	37%	13%
Recomendación de familiares o amigos	32%	36%	29%	28%	13%
Vendedor de seguros	25%	22%	29%	20%	36%
Ventanilla/plataforma del banco	11%	13%	9%	8%	36%

Base: Personas que contrataron o poseen seguro de aseguradora (400 entrevistas)



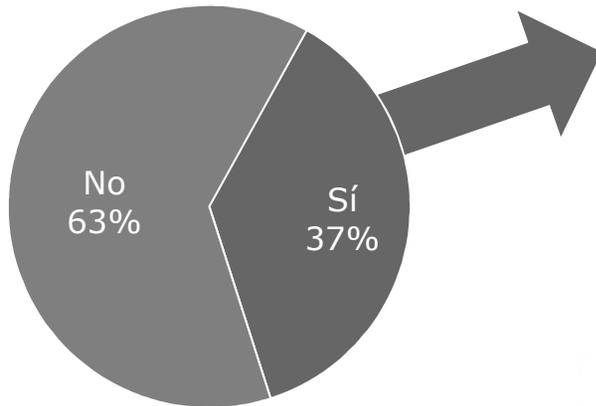
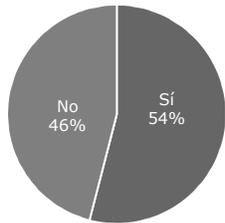
## ***Acerca del corredor de seguros***



# Contacto con el corredor de seguros

## Previa definición del “corredor de seguros”

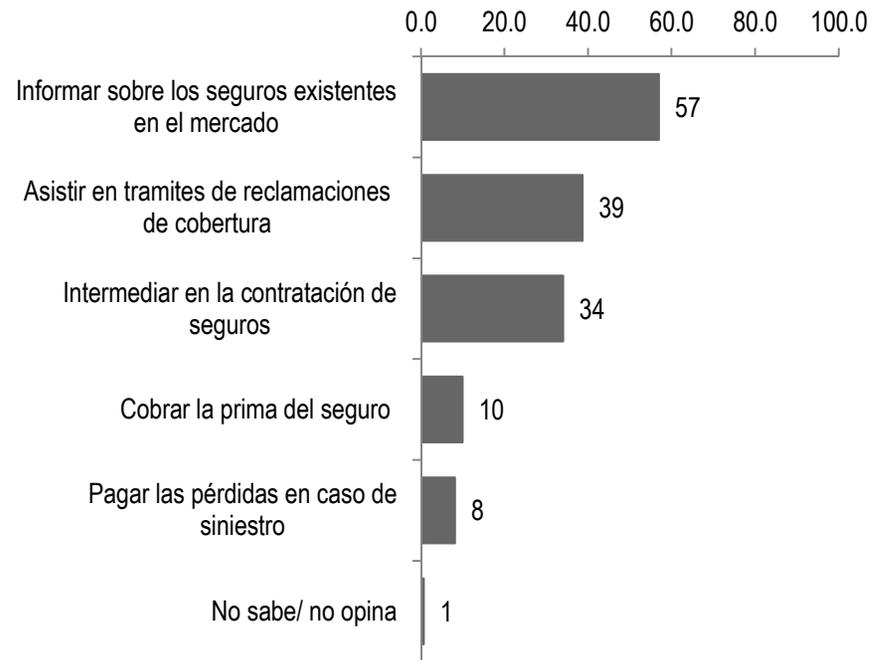
Dígame, ¿ha tenido contacto con un corredor de seguros?



	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Sí	37%	47%	43%	26%	37%	56%
No	63%	53%	57%	74%	63%	44%

Base: Personas que contrataron o poseen seguro de aseguradora (400 entrevistas)

¿Me podría decir cuáles son las funciones del corredor de seguros?



Sobre el(los) seguro(s) que ha pagado. Dígame, ¿alguno lo compró como requisito para otra operación?

24% de jefes de familia afirma que compró un seguro como requisito para otra operación.



## Factores para la decisión de comprar seguros

Dígame, ¿qué tan importante es ... para comprar un seguro?

- personas que han pagado por un seguro -

T2B: Resultado que se obtiene de la suma de los porcentajes de respuesta “muy importante + importante”

	T2B = (muy importante + importante)						Factor más importante	
	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura	Total	
Los riesgos cubiertos	96%	96%	98%	95%	96%	98%	29%	1°
Las condiciones del seguro	98%	100%	97%	97%	99%	97%	28%	2°
El costo del seguro	95%	100%	92%	97%	94%	95%	15%	3°
El prestigio de la aseguradora	94%	97%	98%	96%	94%	92%	14%	4°
La facilidad de contratación	93%	96%	97%	92%	94%	95%	6%	5°
El trato recibido del corredor de seguros	73%	97%	92%	81%	67%	83%	4%	6°
Las recomendaciones de otras personas	71%	71%	57%	66%	72%	73%	3%	7°

Base: Personas que contrataron o poseen seguro de una aseguradora (400 entrevistas)



# Razones por las que no tiene o no compra seguros

¿Cuáles son las principales razones por las que no tiene o no ha comprado un seguro?



Razones por las que no se tiene un seguro

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Los costos son elevados	29%	28%	37%	29%	24%	45%
No se ajusta a sus necesidades	15%	13%	5%	14%	16%	14%
No lo necesita	14%	8%	17%	23%	14%	8%
No confía en los seguros	9%	15%	8%	9%	7%	12%
No entiende los seguros	8%	12%	5%	7%	7%	7%

Nivel socioeconómico

	Total	A/B	C	D	E
Los costos son elevados	29%	14%	27%	32%	40%
No se ajusta a sus necesidades	15%	13%	15%	13%	18%
No lo necesita	14%	25%	16%	10%	6%
No confía en los seguros	9%	14%	11%	5%	6%
No entiende los seguros	8%	10%	8%	5%	10%

Base: Personas que NO contrataron o NO poseen seguro (1238 entrevistas)



# ***Percepción del servicio que brindan las compañías de seguros***

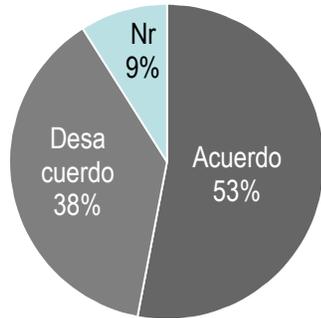


# Posición frente a algunas frases del producto

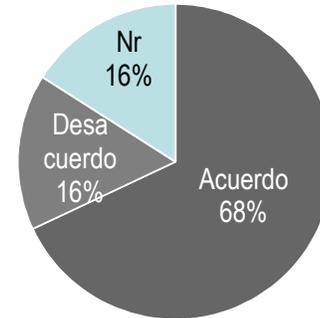
Dígame si está de acuerdo o en desacuerdo con la frase ...

- Entre personas que han pagado por un seguro -

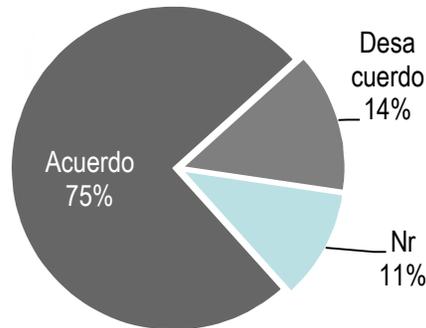
los precios de las primas son elevados para los beneficios que recibo



considero que la aseguradora cumplirá con lo pactado en la póliza



El seguro me puede ayudar a afrontar pérdidas económicas en caso de daños



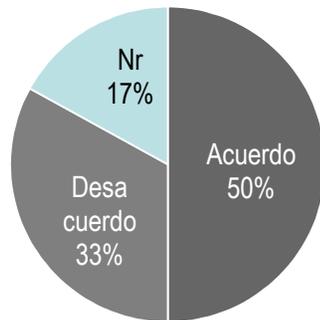
**Base:** Personas que contrataron o poseen seguro de una aseguradora (400 entrevistas)



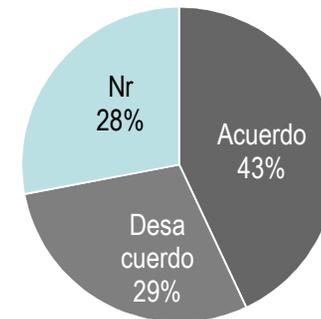
## Posición frente a algunas frases de información

Dígame si está de acuerdo o en desacuerdo con la frase ...

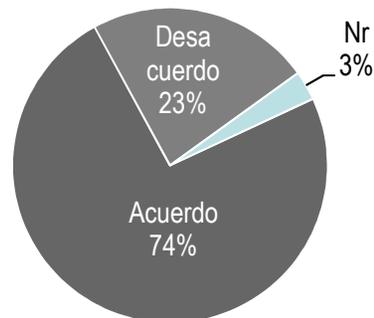
Me resulta difícil entender las condiciones de la póliza de seguro



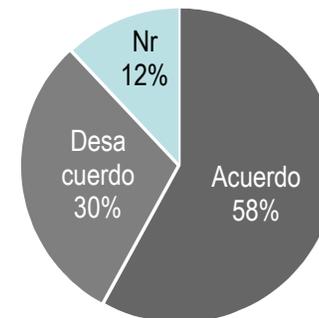
La misma gente de atención al cliente no entiende cómo funciona el seguro



la información que recibí antes de contratar mi seguro, me pareció suficiente



pienso que el seguro no cubre todo lo que dicen cuando lo ofrecen

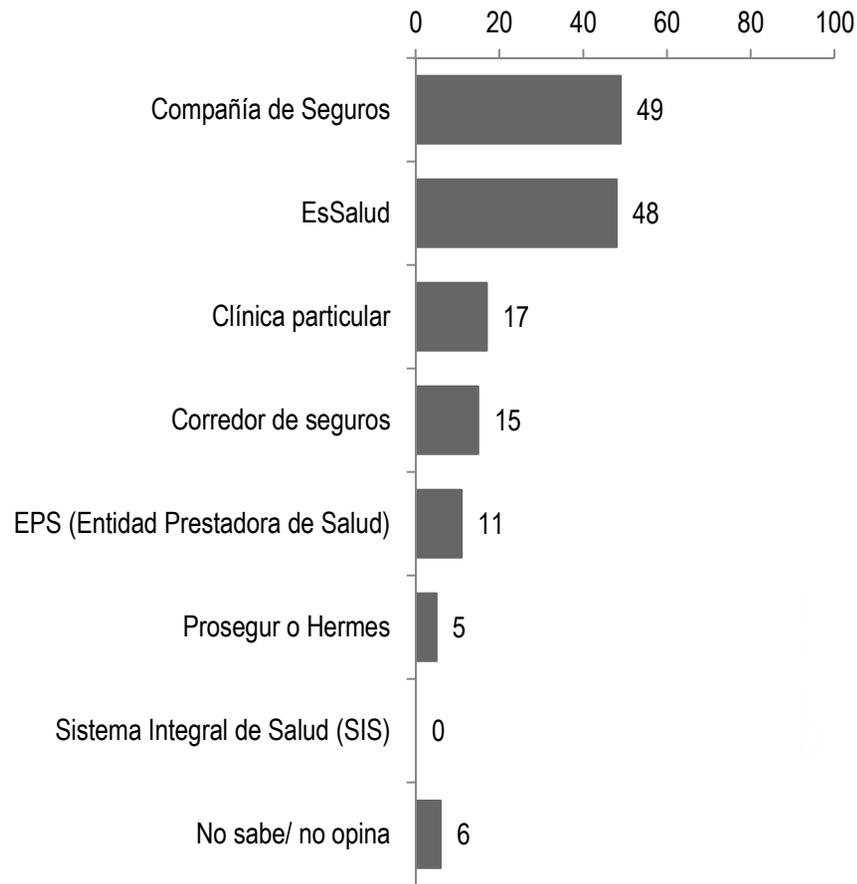


**Total 100%. Base:** 1640 entrevistas



# Conceptos asociados con una aseguradora

De las siguientes alternativas, ¿cuáles cree Ud. que se refieren a la aseguradora?



Conceptos que se refieren a la aseguradora

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Compañía de Seguros	49%	48%	40%	53%	49%	52%
EsSalud	48%	56%	52%	59%	46%	39%
Clínica particular	17%	17%	6%	14%	18%	19%
Corredor de seguros	15%	15%	7%	11%	16%	19%
EPS (Entidad Prestadora de Salud)	11%	8%	6%	8%	12%	8%

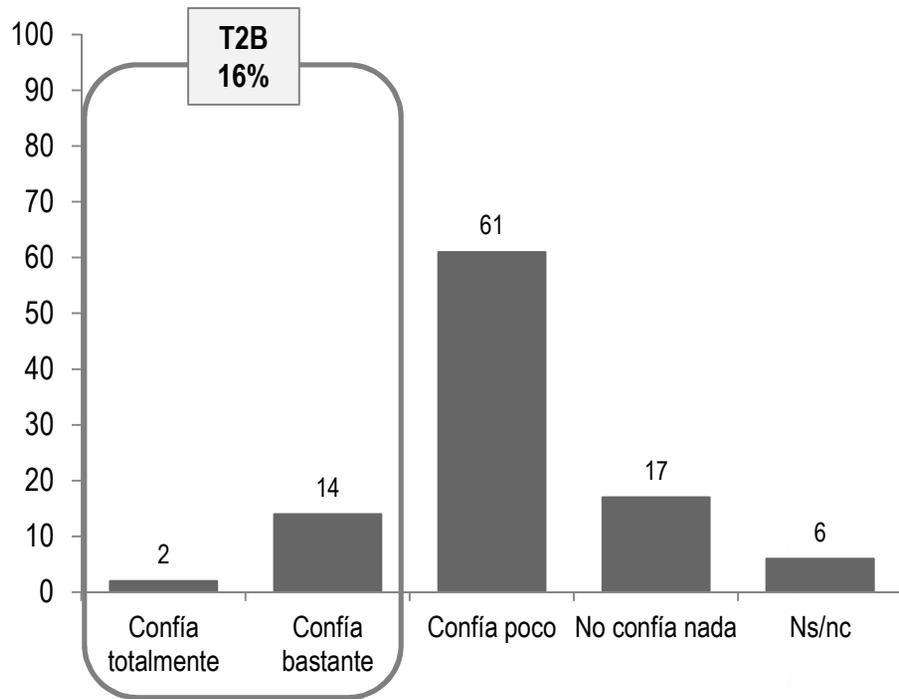
Nivel socioeconómico

	Total	A/B	C	D	E
Compañía de Seguros	49%	58%	51%	46%	32%
EsSalud	48%	35%	49%	53%	61%
Clínica particular	17%	21%	18%	13%	15%
Corredor de seguros	15%	15%	18%	15%	7%
EPS (Entidad Prestadora de Salud)	11%	17%	9%	9%	6%

Total 100%. Base: 1640 entrevistas

## Nivel de confianza en las compañías de seguros

Dígame, ¿Ud. confía totalmente, bastante, poco o nada en las compañías de seguros?



Nivel de confianza en las compañías de seguros

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
<b>T2B de confianza *</b>	<b>16%</b>	16%	25%	17%	15%	13%
Confía totalmente	2%	1%	2%	3%	2%	1%
Confía bastante	14%	15%	23%	14%	13%	12%
Confía poco	61%	50%	48%	58%	66%	48%
No confía nada	17%	28%	18%	20%	14%	29%
Ns/nc	6%	6%	9%	6%	5%	10%

\* Sumatoria (Confía totalmente + Confía bastante)

**Total 100%. Base:** 1640 entrevistas



# ***Conclusiones***



## ***Conclusiones***

- ❖ No existiría una cultura previsional a través de los seguros particulares.
  - ❖ A pesar de la alta probabilidad de ocurrencia futura de eventos.
  - ❖ Costumbre de financiar los diferentes eventos con dinero ahorrado.
  - ❖ Poca experiencia con seguros privados (alrededor de 16% poseería).
  
- ❖ Falta de información acerca de seguros.
  - ❖ Desconocimiento acerca del concepto “seguro” y elevada asociación con EsSalud .
  - ❖ Conocimiento de seguros, que no garantiza el entendimiento adecuado de los productos.
  - ❖ Pocos leen las pólizas de seguro, además, existe dificultad para comprender la póliza.
  - ❖ El rol de los canales de venta (corredor, personal de atención y punto de venta) son claves.
  
- ❖ El nivel de confianza en las compañías aseguradoras es bajo.
  - ❖ Falta de conocimiento y dificultad para entender como funciona el seguro genera desconfianza.



# ***Estudio sobre el Grado de Conocimiento y Percepción de los Productos y Servicios de Seguros***

**Superintendencia Adjunta de Administradoras  
Privadas de Fondos de Pensiones y Seguros**