

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

Superintendencia de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

Diciembre 2012

Índice

• Características metodológicas	03	• Uso actual y percepción de los seguros en los NSE C y D	
• Resumen ejecutivo	13	• Perfil de exposición al riesgo	93
• Conclusiones	23	• Conocimiento de productos de seguros	103
• Resultados a Nivel General		• Percepción del servicio que brindan las compañías de seguros	115
• Perfil de exposición al riesgo	28	• Anexo	121
• Conocimiento de productos de seguros	57		
• Acerca de la póliza de seguros	67		
• Acerca del corredor de seguros	73		
• Percepción del servicio que brindan las compañías de seguros	85		

Características metodológicas

Objetivo	<p>Los objetivos del estudio son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Obtener información sobre el grado de conocimiento y percepción que tiene la población urbana respecto a los productos y servicios de seguros que se ofrecen en el país, disponiendo de datos que permitan estimar los indicadores resultantes a nivel global (ámbito de estudio) y por departamento.• Identificar las posibles barreras de acceso al seguro, así como las barreras de uso, que llevan a preferir no usar el servicio a pesar de tener técnicamente acceso a ello.• Establecer el uso actual y percepción de los seguros en la población de bajos ingresos con la finalidad de evaluar la necesidad de adecuar los productos y servicios de seguros para esta población.
Población objetivo	<p>Hogares residentes en las zonas urbanas de Lima Metropolitana (incluye a la Provincia Constitucional del Callao) y los departamentos de Arequipa, Junín, La Libertad y Piura. Se excluye del estudio a las personas que residen en viviendas colectivas (hospitales, hoteles, asilos, claustros religiosos, cuarteles y cárceles).</p> <p>El informante será el jefe de hogar. En caso no se encuentre el jefe del hogar se reprogramarán dos visitas posteriores antes de contactar a otra persona con las mismas características.</p> <ul style="list-style-type: none">• Jefe del hogar: Persona, hombre o mujer, de 15 a más años de edad, que vive en el hogar y que aporta más económicamente en el hogar o toma las decisiones financieras de la familia.• Hogar: Es la persona o conjunto de personas, sean parientes o no, que ocupan en su totalidad o en parte una vivienda; comparten al menos las comidas principales y atienden en común otras necesidades básicas, con cargo a un presupuesto común.
Grupo objetivo	<p>Jefes de hogar, hombres y mujeres, de 18 a 70 años de edad, pertenecientes a todos los niveles socioeconómicos.</p>

Determinación del NSE

Para clasificar a las personas entrevistadas en niveles socioeconómicos se utilizan las siguientes preguntas y rango de identificación:

- Nivel de instrucción del jefe de hogar.
- Posesión de bienes:
 - Computadora o laptop.
 - Lavadora.
 - Teléfono fijo.
 - Refrigeradora, congeladora.
 - Horno microondas.
- Número de personas que vive permanentemente en el hogar (no incluye servicio doméstico).
- Número de habitaciones en el hogar que se usan exclusivamente para dormir (incluye servicio doméstico).
- Material predominante en los pisos de la vivienda.

Los pesos otorgados a cada variable y el puntaje alcanzado por cada persona entrevistada después de responder las preguntas aplicadas, nos permiten expresar su clasificación de nivel socioeconómico en los siguientes rangos:

- Nivel socioeconómico E : 10 puntos o menos.
- Nivel socioeconómico D : De 11 a 22 puntos.
- Nivel socioeconómico C : De 23 a 37 puntos.
- Nivel socioeconómico B : De 38 a 47 puntos.
- Nivel socioeconómico A : De 48 a 50 puntos.

Fuente: APEIM (Niveles Socioeconómicos 2011)

Cobertura

Zonas urbanas de Lima Metropolitana (incluye Callao) y de los departamentos Arequipa, Junín, La Libertad y Piura.

Selección de la muestra

La selección de la muestra se caracteriza por ser.

- Probabilística porque las unidades de muestreo han sido seleccionadas mediante métodos aleatorios, con probabilidades conocidas, lo cual permite efectuar inferencias a la población sobre la base de la teoría de probabilidades.
- Áreas porque cada vivienda está asociada a un área geográfica (conglomerado) dentro de cada dominio de estudio.
- Estratificada, porque previamente a la selección, la población se ha dividido en estratos, con el objeto de mejorar su representatividad.
- Trietápica, porque se realizó una selección en tres etapas: en la primera y segunda etapa se utiliza la selección sistemática con probabilidad proporcional al tamaño (PPT) en número de viviendas. En la última etapa la selección es sistemática simple con arranque aleatorio.

Unidades de muestreo

Definimos las unidades de muestreo en cada uno de los dominios de estudio, para las tres etapas consideradas en el diseño muestral:

- Unidad Primaria de Muestreo (UPM).
En Lima Metropolitana, se considera una UPM a cada uno de los 49 distritos que lo conforman, clasificados en los 6 estratos: Lima Antigua, Lima Este, Lima Moderna, Lima Norte, Lima Sur y Callao.
En los departamentos de Arequipa, Ayacucho, La Libertad y Piura, las UPM son las provincias que forman parte de estos ámbitos geográficos, clasificados en los tres estratos: Provincias pertenecientes a las subdivisiones “Estrato I”, “Estrato II” y “Estrato III”
- Unidad Secundaria de Muestreo (USM).
Son los conglomerados urbanos incluidos dentro de cada UPM (que agrupa un promedio de 120 viviendas).
- Unidades Terciarias de Muestreo (UTM).
Son las viviendas particulares habitadas permanentemente o aptas para habitarse que se encuentren en el momento de la elaboración de listado.

Tamaño muestral	<p>El tamaño muestral fue el siguiente:</p> <table><tr><td>• Lima Metropolitana</td><td>: 400 encuestas</td></tr><tr><td>• Departamento de Arequipa</td><td>: 310 encuestas</td></tr><tr><td>• Departamento de Junín</td><td>: 310 encuestas</td></tr><tr><td>• Departamento de La Libertad</td><td>: 310 encuestas</td></tr><tr><td>• Departamento de Piura</td><td>: 310 encuestas</td></tr></table>	• Lima Metropolitana	: 400 encuestas	• Departamento de Arequipa	: 310 encuestas	• Departamento de Junín	: 310 encuestas	• Departamento de La Libertad	: 310 encuestas	• Departamento de Piura	: 310 encuestas
• Lima Metropolitana	: 400 encuestas										
• Departamento de Arequipa	: 310 encuestas										
• Departamento de Junín	: 310 encuestas										
• Departamento de La Libertad	: 310 encuestas										
• Departamento de Piura	: 310 encuestas										
Selección de la muestra	<p>Selección para Lima Metropolitana:</p> <p>Como la muestra es trietápica, de selección sistemática proporcional al tamaño de viviendas en cada estrato en la 1ª y 2ª etapa y selección simple con arranque aleatorio en la 3ª etapa.</p> <ul style="list-style-type: none">• Selección de las UPM (distritos) En cada uno de los seis estratos ya definidos, se seleccionarán cuatro UPM (distritos).• Selección de las USM (conglomerado urbano) La USM es el conglomerado urbano, que fue ordenado por el número de viviendas. Luego se seleccionaron las USM mediante el muestreo sistemático con probabilidad proporcional al número de viviendas. Se seleccionaron 80 conglomerados.• Selección de las UTM (viviendas) La unidad de selección en la 3ª etapa es la vivienda particular. En cada USM seleccionada, se procede a la selección de 5 viviendas utilizando un arranque aleatorio y en forma sistemática simple al azar, luego de actualizar el total de viviendas.• Procedimiento de selección de la vivienda (UTM): Para la elección de la vivienda, cada USM seleccionada tiene un mapa, en el cual se señaló el punto de partida geográfico (esquina de la calle que apunta más hacia el noroeste, a partir de este punto el encuestador empezará con el conteo de viviendas y ruteo en sentido horario. Luego, se procederá a calcular el valor de salto sistemático “K” y se determinarán los números aleatorios que corresponden a las viviendas seleccionadas.										

Selección de la muestra

Selección para el interior del país:

Como la muestra es trietápica, de selección sistemática proporcional al tamaño de viviendas en cada estrato en la 1ª y 2ª etapa y selección simple con arranque aleatorio en la 3ª etapa.

- Selección de las UPM (provincias)

Se procede a seleccionar las UPM mediante el muestreo sistemático con probabilidad proporcional al tamaño en número de viviendas. Previo a la selección de las UPM, se utilizará la estratificación tomando en cuenta los niveles de estratificación por tamaño (Estrato I, Estrato II Y Estrato III).

		Total	Estrato I	Estrato II	Estrato III
•	Departamento de Arequipa	: 8	1	5	2
•	Departamento de Junín	: 9	1	8	0
•	Departamento de La Libertad	: 12	2	6	4
•	Departamento de Piura	: 8	4	2	2

Así, se ha fijado seleccionar aleatoriamente $\frac{1}{4}$ del total de provincias de cada estrato para de esta manera asegurar que los tres estratos estén representados en la muestra. El número de UPM a seleccionar en cada departamento es:

		Total	Estrato I	Estrato II	Estrato III
•	Departamento de Arequipa	: 3	1	1	1
•	Departamento de Junín	: 3	1	2	-.*
•	Departamento de La Libertad	: 4	1	2	1
•	Departamento de Piura	: 3	1	1	1

- Selección de las USM (conglomerado urbano)

Se procede a seleccionar las USM en las UPM escogidas en la primera etapa, mediante el muestreo sistemático con probabilidad proporcional al tamaño en número de viviendas. De este modo, el número de conglomerados a sortear en cada departamento es:

Selección de la muestra	<div style="text-align: right; margin-bottom: 10px;">Conglomerados</div> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Arequipa : 62 • Departamento de Junín : 62 • Departamento de La Libertad : 62 • Departamento de Piura : 62 <li style="text-align: right;">Total : 248 <ul style="list-style-type: none"> • Selección de las UTM (viviendas) La unidad de selección en la tercera etapa es la vivienda particular. En cada USM seleccionada, se procede a la selección de 5 viviendas con arranque aleatorio y en forma sistemática simple al azar.
Metodología	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta personal (cara a cara) en hogares. • Cuestionario estandarizado proporcionado por el cliente, el mismo que recibió propuestas de mejora nuestros profesionales y ejecutivos de la entidad contratante siendo, finalmente, validado a través de la aplicación de una prueba piloto.
Prueba piloto	<p>Antes del desarrollo del trabajo de campo, se llevó a cabo una prueba piloto con la finalidad de garantizar que el instrumento resultante y por utilizar en el estudio sea una adecuada herramienta para la obtención de la información y facilite su interpretación.</p> <p>La encuesta piloto consideró una versión de cuestionario pre aprobado y siguió un proceso que guarda las mismas características de un cuestionario real de campo, para poder testear cada paso del proceso de aplicación del cuestionario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se entrevistó a jefes de familia presente cuya edad esta entre 18 a 70 años de edad. • Se realizaron 20 encuestas, en las cuales se probaron todas las preguntas del cuestionario. • El trabajo de campo de la prueba piloto se realizó entre el 31 de mayo y 06 de junio de 2012. • El tiempo mínimo de aplicación del cuestionario fue de 25 minutos y el tiempo máximo de aplicación del mismo fue de 45 minutos.

Detalles técnicos

	Arequipa	Junín	La Libertad	Piura	Lima	Total
• Entrevistas por realizarse	310	310	310	310	400	1640
• Rechazos	72	71	78	75	95	391
• Fuera del universo	196	170	125	200	175	866
• Supervisión	30%	30%	30%	30%	30%	30%
	Arequipa	Junín	La Libertad	Piura	Lima	
• Tasa de NO respuesta	12.5%	12.9%	15.2%	12.8%	14.1%	
• Tasa de respuesta	87.5%	87.1%	84.8%	87.2%	85.9%	
cv(p)	8.6%	8.6%	8.7%	8.6%	7.6%	

Ponderación y factor de expansión

Para que las estimaciones de la encuesta sean representativas de la población investigada, es necesario multiplicar los datos de cada vivienda en la base de datos por el peso muestral o factor de expansión. Como todos los datos de la encuesta serán procesados por computadora, es fácil agregar un peso al registro de cada vivienda muestral en los archivos; con esto, los programas de tabulación pueden ponderar los datos automáticamente.

El factor de expansión básico para cada vivienda muestral es determinado por el diseño de la muestra. Equivale al inverso de su probabilidad final de selección, el mismo que es producto de las probabilidades de cada etapa seleccionada (selección de conglomerados y selección de viviendas). Para ilustrar el cálculo de la probabilidad de selección y los factores de expansión correspondientes, puede considerarse el caso de las viviendas seleccionadas en unidades primarias de muestreo de un departamento. La probabilidad de selección de cada vivienda será calculada a través de la fórmula siguiente:

<p>Ponderación y factor de expansión</p>	<div> <div> 1° ETAPA 2° ETAPA 3° ETAPA </div> <div> $Phij = [(nh) (Mhi) / Mh] \times [(ghi) (Mhij) / Mhi] \times [mhij / Mhij]$ </div> </div> <p>El factor de expansión básico es calculado como el inverso de la probabilidad final de selección:</p> $Whij = 1 / Phij$ <p>Es importante ajustar los factores de expansión teniendo en cuenta la magnitud de la no respuesta. Dado que los factores de expansión son calculados a nivel de cada USM seleccionada, es ventajoso ajustar los factores de expansión a este nivel. En este caso, los factores de expansión final (Whij) para las viviendas seleccionadas en la j-USM seleccionada dentro de la i-UPM seleccionada en el departamento se puede expresar como:</p> $Whij = (Whij) (mhij / mhij)$ <ul style="list-style-type: none"> • mhij = Total de viviendas seleccionadas en la j-USM seleccionada dentro de lai-UPM seleccionada en el departamento (es decir, el número de entrevistas mas el número de no entrevistas). • mhij = Total de viviendas entrevistados en la j-USM seleccionada dentro de lai-UPM seleccionada en departamento.
<p>Equipo de proveedores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se seleccionó a personas con experiencia previa, no menor a un año, en la aplicación de encuestas, de preferencia con estudios superiores y que no hayan sido sancionados en los últimos seis meses. • Se llevó a cabo una capacitación donde se hizo entrega de los manuales, cuestionarios y otros materiales del estudio. Esta reunión estuvo dirigida por el Investigador responsable del estudio y contó con la participación del coordinador de campo y la responsable de la edición. • Durante la capacitación, se explicó en detalle todas las preguntas del cuestionario así como la metodología a seguir para la selección de viviendas.

Margen de error estimado	<p>El margen de error estimado es:</p> <ul style="list-style-type: none">• A nivel general : +/- 3.7%.• Lima Metropolitana : +/- 7.6%• En cada ciudad : +/- 8.5%
Supervisión	<p>Se supervisó el 30% del total de encuestas realizadas, distribuidas de acuerdo a las zonas de trabajo. Se utilizaron las técnicas de verificación coincidental y por recordación.</p>
Edición	<p>Se revisó minuciosamente el 100% del material, como paso previo a la codificación de encuestas.</p>
Fecha de campo	<p>Del 10 de noviembre al 11 de diciembre de 2012</p>
Programas utilizados	<ul style="list-style-type: none">• Para el ingreso de datos: Access 2010• Para el procesamiento de la información: SPSS• Para el análisis estadístico: SPSS

Resumen ejecutivo

RESULTADOS A NIVEL GENERAL

Perfil de exposición al riesgo

- Dentro de los fenómenos naturales que pueden ocasionar daños materiales y/o personales en los hogares, observamos que las lluvias intensas y los sismos (temblores y terremotos) son los que han causado más daño en los últimos años, principalmente en los departamentos de la sierra como Arequipa y Junín, y otros del norte como La Libertad y Piura donde están expuestos cada cierto tiempo a algunos acontecimientos atmosféricos como el Fenómeno del Niño. La oportunidad de ser afectados por aluviones y/o inundaciones es menos frecuente.

Este mismo comportamiento se refleja en que los jefes de familia piensan que la probabilidad de verse afectado, a futuro, por estos mismos eventos (lluvias intensas y sismos) es elevada.

- En los últimos doce meses, la ocurrencia de eventos que han causado daño material y/o personal ha registrado porcentajes bajos. Los actos de vandalismo o terrorismo son los de menor recurrencia y por ende del que se espera no ocurra más adelante.

Otros eventos como la muerte de un familiar y enfermedad grave han sido más frecuentes que los eventos relacionados a la ocurrencia de un delito, sin embargo, la probabilidad de ser víctima de un delito como robo en la vivienda (66%) o accidente como los que ocurren en el hogar o trabajo (65%) o motivados por el tránsito vehicular (64%) es más alta que la probabilidad de enfermarse o que un familiar pudiera fallecer (61% y 60% respectivamente). El porcentaje de probabilidad de ocurrencia del robo del vehículo es reducida, en vista que, la mayor parte no posee automóvil.

Se observan diferencias por cada departamento. Por ejemplo, en La Libertad, Lima y Junín la probabilidad que ocurran robos y accidentes es más alta que en los otros departamentos. La posibilidad que en Lima ocurran lluvias intensas es menor que en las otras zonas evaluadas.

Mención aparte merece el departamento de Arequipa, donde los jefes de familia manifiestan que las posibilidades de ocurrencia de alguno de estos eventos (enfermedades, delitos, accidentes y eventos naturales) es baja con respecto a las otras ciudades evaluadas.

- Los jefes de familia piensan que los eventos que involucran un deterioro en la salud de las personas (enfermedad grave y muerte de un familiar: 22% respectivamente) son los que afectarían más a la economía del hogar. En tercer y cuarto lugar mencionan a los sismos (18%) y el robo en su vivienda (8%),
- La forma de financiamiento más usual para superar los eventos ocurridos en los hogares es, en general, el uso de los ahorros que se poseen. Sin embargo, algunos comportamientos difieren de acuerdo al tipo de evento ocurrido; por ejemplo, en el robo del vehículo se utilizan los ahorros y se recurre al financiamiento de una entidad financiera; cuando se han dado situaciones de enfermedad grave o fallecimiento de un familiar, además de los ahorros, se recibe el apoyo económico y solidario de amigos y familiares; frente a un robo en la vivienda se usan los ahorros y se busca la forma de trabajar más para compensar los gastos que implica el nuevo equipamiento de la vivienda. Ante una nueva ocurrencia de alguno de estos eventos, se procedería a actuar de la misma manera.

Conocimiento de productos de seguros

- La asociación espontánea de conceptos con el producto “seguros” muestra diferentes y variadas respuestas, por ende, no existe un conocimiento claro del significado del término “seguro”; incluso, hay quienes lo asocian con programas de salud e instituciones públicas como el Sistema Integral de Salud y EsSalud.

La protección frente a pérdidas (17%) es el concepto que alcanza el mayor porcentaje de asociación con el término seguros, siguen el Sistema Integral de Salud (SIS), pago a víctimas de accidentes y prevención de daños con 13% de menciones respectivamente, EsSalud (12%), entre otros conceptos mencionados de manera espontánea.

- Después de leer el concepto de “seguro”, la mayoría esperaría cubrirse, mediante un seguro, de eventos que afectan la salud de las personas: enfermedades graves y la muerte de un familiar con 33% y 30% respectivamente, opinión mayoritaria entre los jefes de familia de todos los departamentos investigados.
- Al mencionar cada producto de seguro, podemos observar que el porcentaje de conocimiento de dichos productos es elevado; cabe señalar que la pregunta es: **¿conoce o ha escuchado acerca del ...?**, lo que incluye a quienes sólo lo conocen de nombre o por haber escuchado al respecto, como a quienes tienen conocimiento e información más completa acerca de las características de cada uno de los productos de seguros. A nivel general:
 - 88% ha escuchado hablar del seguro de salud y/o EPS.
 - 87% tiene conocimiento del seguro SOAT.
 - 86% conoce o ha escuchado del seguro de vida.
 - 76% conoce acerca del seguro vehicular.
 - 76% conoce sobre el seguro escolar.
 - 51% conoce del seguro de protección de tarjetas.
 - 39% ha escuchado acerca del seguro de desgravamen hipotecario; el menos conocido entre la población.
 - 36% conoce o ha escuchado de seguro para el hogar.
- El 54% de los jefes de familia indica que actualmente paga o ha pagado por un seguro para sí mismo o para otra persona. De ellos, el 84% manifiesta que el seguro que poseen se encuentra vigente. Ahora, de los jefes de familia que poseen un seguro, el 64% manifiesta que dicho seguro pertenece a EsSalud y 1% señala que es el seguro del Sistema Integral de Salud (SIS). Haciendo un nuevo cálculo en el que se considera sólo a quienes tienen seguros vigentes de aseguradoras (no servicios de salud del Estado), habría alrededor de un 16% de jefes de familia que posee un seguro con estas características (seguro de empresas aseguradoras privadas).

La adquisición de estos productos se hace, por lo general, directamente a través de la compañía de seguros o con un corredor de seguros, entre ellos tenemos a los seguros de vida, de salud y/o EPS y vehicular. Podemos incluir al seguro SOAT en este canal comercial, sumándole las tiendas comerciales y/o supermercados.

Los seguros de protección de tarjetas y de desgravamen hipotecario se hacen a través de la misma entidad financiera y los seguros escolares con la intermediación de la institución educativa.

Acerca de la póliza de seguros

- La póliza de seguros es reconocida como un contrato de seguro (57%), un porcentaje importante de personas (21%) manifiesta que es el documento entregado por la empresa aseguradora, identificada así y con mayor porcentaje en el departamento de Piura.
- La mayoría de jefes de familia (77%) que posee un seguro manifiesta haber recibido dicho documento donde consta el contrato del seguro, el mismo que contiene entre dos y diez páginas, y que muchas personas no leen completamente. Así, el 28% acostumbra leer todo el documento, 58% ha leído sólo una parte del mismo y 14% no ha leído las condiciones del contrato del seguro adquirido.
- Las instituciones donde se puede presentar un reclamo, ante alguna insatisfacción con el producto o servicio, son Indecopi (38%), la misma compañía de seguros (25%), la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (19%), la Defensoría del Asegurado (13%) y la Defensoría del Pueblo (8%), entre otras mencionadas. Sin embargo, cuando se requiere presentar una solicitud de cobertura o reclamación, la mayoría (48%) tiene claro que debe recurrir a la compañía de seguros, caso contrario, a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, e Indecopi.
- Existen tres fuentes de información que permitieron informarse acerca del seguro adquirido. Los medios masivos, llámense publicidad en radio, televisión o internet (40%), la recomendación de amigos y familiares (32%), el vendedor de seguros (25%) y las ventanillas o plataformas en las entidades financieras (11%), entre otros.

Acerca del corredor de seguros

- El 37% de jefes de familia ha tenido contacto con un corredor de seguros, este contacto es menor en el departamento de La Libertad. A esta persona (corredor de seguros) se le atribuye tres funciones principales; informar sobre los seguros existentes en el mercado (57%), asistir en trámites de reclamaciones o solicitudes de cobertura (39%) e intermediar en la contratación de seguros (34%).
- Casi la cuarta parte de personas (24%) que posee un seguro, adquirió un seguro como requisito para otra operación.
- Todos los factores incorporados en la comercialización del seguro y como parte del producto mismo revisten importancia en la decisión de compra, algunos más que otros. Así, las condiciones del seguro, los riesgos cubiertos, el costo del seguro, la facilidad de contratación y el prestigio de la compañía aseguradora juegan un rol importante en la decisión de compra. Con menor porcentaje, el trato recibido por el corredor de seguros y las recomendaciones de otras personas influyen también de manera importante en la decisión de compra. Ahora, dentro de todos estos atributos, los más importantes son los riesgos cubiertos y las condiciones del seguro, seguidos del costo del seguro y el prestigio de la aseguradora.

Percepción del servicio que brindan las compañías de seguros

- A través de algunas frases, podemos ver que los jefes de familia consideran que las compañías aseguradoras proporcionan información suficiente sobre los seguros y que cumplirán con lo pactado en la póliza; sin embargo, existe (en algunos jefes de familia) la sensación que el seguro no cubre todo lo que han ofrecido y que los precios de las primas son elevados para los beneficios que otorga el producto.
- Quienes tienen un seguro vigente, manifiestan que su decisión para no comprar algún o algunos seguros adicionales se debe a que no lo necesitan y porque los costos son elevados. Lo mismo, piensan quienes no poseen un seguro en la actualidad, aunque el principal freno sería el elevado costo del seguro.

- A nivel general, existiría cierta dificultad entre los jefes de familia para comprender las condiciones de la póliza de seguros.
- Por otro lado, se entiende claramente las bondades de un seguro para afrontar pérdidas económicas por causa de daños; aunque, preferirían buscar formas de solucionar su impase antes que pagar un seguro.
- El término “aseguradora” es asociado, en porcentajes casi similares, con compañía de seguros y con EsSalud.
- El nivel de confianza en las compañías aseguradoras no es óptima y quedaría mucho margen para trabajar al respecto. El porcentaje T2B (top two boxes, que suma el porcentaje de personas que confía totalmente y el porcentaje de quienes confían bastante) es 16%; mientras que el 60% de jefes de familia manifiesta confiar poco en las compañías aseguradoras.

USO ACTUAL Y PERCEPCIÓN DE LOS SEGUROS EN LOS NSE C Y D

Perfil de exposición al riesgo

- Las lluvias intensas y los sismos como fenómenos naturales; así como, las enfermedades graves, la muerte de algún familiar y el robo en la vivienda son los eventos que han generado mayores daños materiales y/o personales en los hogares. Los dos primeros muestran la mayor probabilidad de ocurrencia futura entre los fenómenos naturales; mientras que, la posibilidad de robo en la vivienda, de algún accidente en el trabajo, hogar o de tránsito; así como, las enfermedades graves y el deceso de alguna persona son eventos con elevada probabilidad de ocurrencia. Al igual que en los resultados generales, en el departamento de Arequipa se observa un ánimo más positivo, en el que la probabilidad de ocurrencia de eventos ligados a la salud o delitos es menor que las otras ciudades.
- Los jefes de familia del NSE C y D consideran que la muerte y/o enfermedad grave de algún miembro del hogar: (25% y 20% respectivamente) son los que afectarían más a la economía del hogar.

- Se perciben dos formas posibles de financiamiento. Para los eventos naturales, que probablemente causen más daños materiales que personales y cuya recuperación pueda tomar más tiempo, se recurriría a los ahorros y a generar ingresos a través de un trabajo adicional u horas adicionales de trabajo. Mientras que, los eventos que afecten a la persona (muerte, enfermedad grave, accidentes de trabajo, en casa, de tránsito), que requiere de financiamiento inmediato, se apelaría a los ahorros y a la solidaridad de los amigos y vecinos (préstamo de otras personas y actividades pro-fondos). Se observa que el financiamiento a través de las entidades financieras no es una alternativa inmediata, sólo se daría cuando ocurre el robo del vehículo.
- Si hubiera la posibilidad de elegir algunos eventos de los cuales cubrirse, estos están ligados a la salud de las personas: fallecimiento de un familiar y enfermedad grave.

Conocimiento de productos de seguros

- A la pregunta: **¿conoce o ha escuchado acerca del ...?**. Vemos que el porcentaje de conocimiento la mayoría de productos es elevado. Es importante señalar que esta interrogante no mide el conocimiento de las características de los productos de seguros. Así:
 - 87% tiene conocimiento del seguro SOAT.
 - 86% ha escuchado hablar del seguro de salud y/o EPS.
 - 86% conoce o ha escuchado del seguro de vida.
 - 76% conoce acerca del seguro vehicular.
 - 76% conoce sobre el seguro escolar.
 - 45% conoce del seguro de protección de tarjetas.
 - 36% ha escuchado acerca del seguro de desgravamen hipotecario; el menos conocido entre la población.
 - 33% conoce o ha escuchado de seguro para el hogar.

Lima es la ciudad donde existe un mayor porcentaje de recordación, incluso en productos como seguro de protección de tarjetas, de desgravamen hipotecario y para el hogar.

- El 51% de los jefes de familia del NSE C y D tiene o ha tenido experiencia con seguros. De ellos, el 80% manifiesta que el seguro que poseen está vigente. Ahora, de quienes poseen un seguro, el 63% indica que dicho seguro es EsSalud y 1% señala que es el Sistema Integral de Salud (SIS). Haciendo un nuevo cálculo considerando sólo a quienes tienen seguros vigentes de aseguradoras privadas, habría alrededor de un 14% de jefes de familia que posee un seguro privado. Es más, se puede observar (en las tablas estadísticas desagregadas) que el 59% de los jefes de familia de NSE C cuenta con experiencia en este mercado; mientras que, en el NSE D sólo llega a 40%. La adquisición de estos productos se hace, por lo general, directamente a través de la compañía de seguros.
- Existen tres fuentes de información que permitieron informarse acerca del seguro adquirido. Los medios masivos, llámense publicidad en radio, televisión o internet (36%), la recomendación de amigos y familiares (29%), el vendedor de seguros (26%, con mayor énfasis en el NSE C) y publicaciones en prensa escrita (13%), entre otros.

Acerca del corredor de seguros

- El 29% de jefes de familia (37% en el NSE C y 16% en el NSE D) ha tenido contacto con un corredor de seguros, este contacto es menor en el departamento de La Libertad. A esta persona (corredor de seguros) se le atribuye tres funciones principales; informar sobre los seguros existentes en el mercado (65%), asistir en trámites de reclamaciones o solicitudes de cobertura (35%) e intermediar en la contratación de seguros (22%).
- Todos los factores considerados en la comercialización y como parte del seguro revisten importancia en la decisión de compra. Sin embargo, el trato recibido por el corredor de seguros y las recomendaciones de otras personas influyen en menor medida en la decisión de compra. Ahora, los riesgos cubiertos y las condiciones del seguro son los atributos considerados los más importantes.

Percepción del servicio que brindan las compañías de seguros

- A través de algunas frases, podemos ver que los jefes de familia de NSE C y D consideran que las aseguradoras proporcionan información suficiente sobre los seguros y que cumplirán con lo pactado en la póliza; sin embargo, queda también la sensación que el seguro no cubre todo lo que ofrece y que los precios de las primas son elevados para los beneficios que otorga el producto.
- Quienes no tienen un seguro manifiestan que su decisión para no comprar algún o algunos seguros se debe principalmente a que los costos son elevados.
- A nivel general, existiría dificultad para comprender las condiciones y características de la póliza de seguros; aún más, en el NSE D.
- Por otro lado, se entiende claramente las bondades de un seguro para afrontar pérdidas económicas por causa de daños; aunque, preferirían buscar formas de solucionar su impase antes que pagar un seguro.
- El término “aseguradora” es asociado, en porcentajes casi similares, con EsSalud y con compañías de seguros.
- El nivel de confianza en las compañías aseguradoras no es el mejor. El porcentaje T2B (top two boxes, que suma el porcentaje de personas que confía totalmente y el porcentaje de quienes confían bastante) es 14%; mientras que el 60% de jefes de familia manifiesta confiar poco en las compañías aseguradoras.

Conclusiones

Las principales conclusiones son:

- Los eventos naturales que afectaron y afectarían más a la población serían las lluvias intensas y los sismos.
- La enfermedad grave y/o la muerte de un familiar son los eventos más recurrentes, los que tendrían la más elevada probabilidad de ocurrencia futura y los que afectan más económicamente al hogar. Son los que generan mayor preocupación e interés por cubrirlos con un seguro. Los eventos en los que una persona es víctima de robos y accidentes son vistos también con alta probabilidad de ocurrencia.
- Existe la costumbre de financiar los diferentes eventos que ocurren en la vivienda con dinero ahorrado. Sólo en algunos eventos puntuales se recurriría además a financiamiento bancario (robo del automóvil) o financiamiento de familiares y amigos a través de préstamos (enfermedad grave y/o fallecimiento de un familiar). Otras formas de financiar algún evento ocurrido serían adicionales a las indicadas.
- Existe desconocimiento acerca del concepto “seguro”. Esto se refleja en las variadas respuestas y asociación con instituciones públicas que ofrecen servicios de salud.
- El nivel de conocimiento de los diferentes productos que ofrecen las compañías aseguradoras es, en la mayoría de casos, elevado (seguros vehicular, escolar, de salud y/o EPS, de vida y SOAT); sin embargo, esto no garantiza el entendimiento adecuado de las características y bondades de dichos productos. Otros como los seguros para el hogar, de protección de tarjetas y desgravamen hipotecario registran porcentajes de conocimiento bajos.
- 54% de los jefes de familia indica tener experiencia con seguros (pagar actualmente o haber pagado), de ellos, el 84% manifiesta tenerlo vigente; sin embargo, la mayoría de estas personas se refiere al servicio de salud que ofrece EsSalud y el SIS. En realidad, el 16% de jefes de familia posee un seguro contratado con una empresa aseguradora.

- La adquisición de seguros se hace directamente a la empresa aseguradora o a través de los corredores de seguros. Caso particular del seguro SOAT es que se comercializa también en tiendas comerciales y supermercados y los de protección de tarjetas y de desgravamen hipotecario a través de las entidades financieras.
- La póliza de seguros es reconocida como un contrato de seguro. Consta de entre 2 y 10 páginas y pocos son quienes lo leen en su totalidad.
- Las instituciones donde se puede presentar un reclamo sobre el servicio o producto son Indecopi, la misma compañía de seguros y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Mientras que, las solicitudes de cobertura o reclamación se hacen directamente a la compañía de seguros.
- Las principales fuentes de información sobre seguros son: los medios masivos, la recomendación de amigos y familiares, los vendedores de seguros y las plataformas o ventanillas de las entidades financieras.
- 37% de jefes de familia ha tenido contacto con un corredor de seguros. Se le atribuye: informar sobre los seguros existentes, asistir en trámites y reclamaciones o solicitudes de cobertura e intermediar en la contratación de seguros.
- Existiría cierta dificultad para comprender las condiciones de la póliza de seguros.
- El nivel de confianza en las compañías aseguradoras es bajo, las personas manifiestan confiar poco en ellas.

Uso actual y percepción de los seguros en los NSE C y D

- En general, se observa un comportamiento uniforme con los resultados generales. Sin embargo, hay algunas variables que diferencian, aunque no de manera contundente, a uno y otro nivel socioeconómico. Por ejemplo; las personas caracterizadas en el NSE C cuentan con más experiencia y conocimiento sobre seguros, reconocen más la labor del corredor de seguros en la comercialización de este producto (con quien han tenido más contacto), comprenden mejor las características del producto y tienen más confianza en las compañías aseguradoras.

- Los principales frenos a la adquisición de seguros estarían definidos por:
 - La expectativa que no ocurrirán eventos que afecten la economía de hogar en el corto plazo.
 - La relación del término “seguro” con servicios de salud proporcionadas por entidades del Estado.
 - Poco uso de financiamiento a través de las entidades financieras.
 - La poca experiencia con productos de seguros de compañías aseguradoras. Por ende, probable desconocimiento de los beneficios de estos productos.
 - Sensación de elevado precio de la prima y que el seguro no cubre todo lo ofrecido.
 - Dificultad para comprender los términos y condiciones de las pólizas de seguros.
 - Poco nivel de confianza en las compañías aseguradoras.
- Para que las posibilidades de introducir productos de seguros en el NSE C y D sea mayor habría que implementar campañas de comunicación que instruyan acerca de los beneficios de estos productos, que su relación costo-beneficio es ideal para el grupo objetivo (buscando romper la imagen de precio elevado), generar confianza en el sistema asegurador (la desconfianza en las aseguradoras es alta y se piensa que no cubre todo lo ofrecido) e incentivar la cultura de la prevención ante algún evento inesperado.

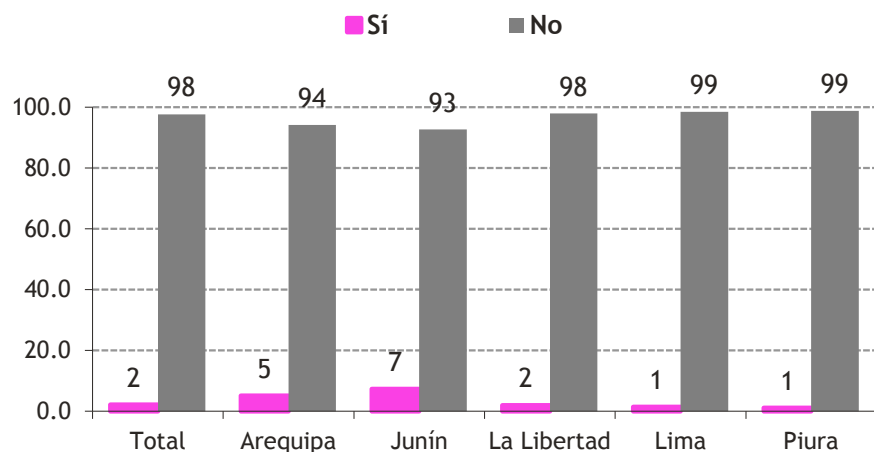
Resultados a Nivel General

Perfil de exposición al riesgo

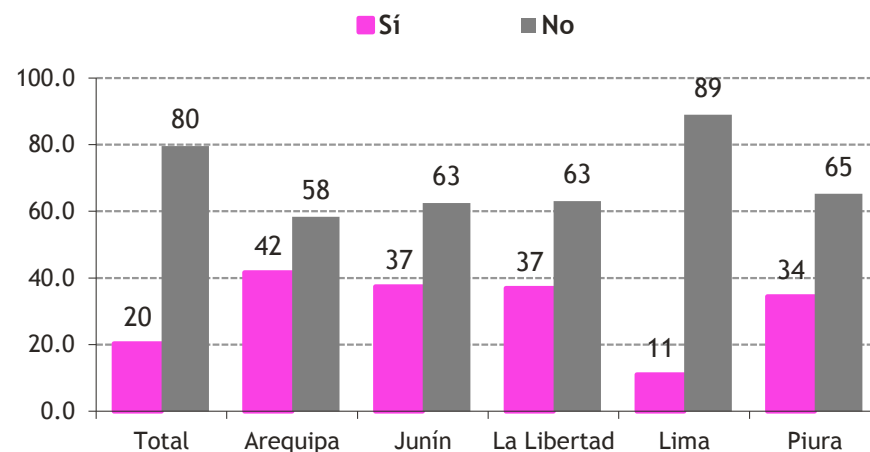
Oportunidad de tener daños personales o materiales, en los últimos 5 años

En los últimos 5 años, ¿en su hogar o vivienda han tenido daños personales o materiales a causa ...?

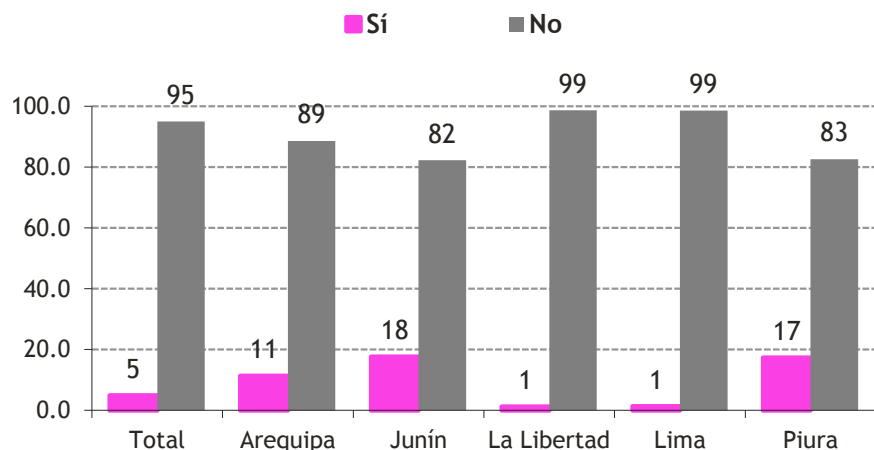
Aluvión, deslizamiento, huayco (%)



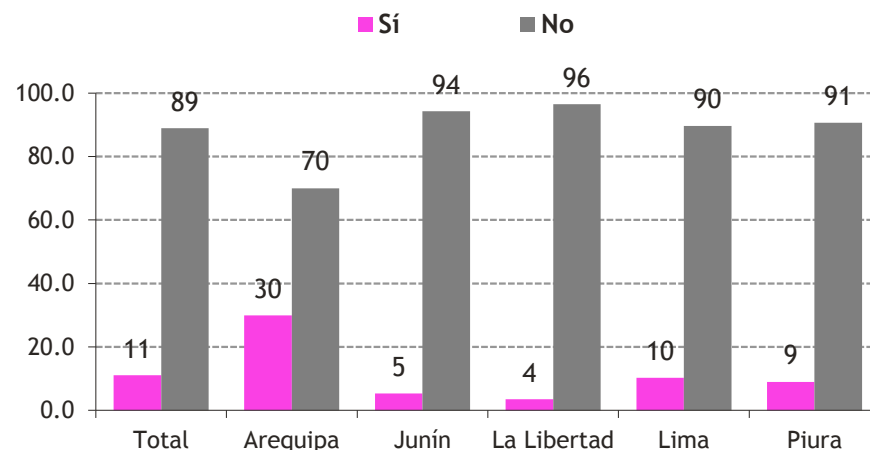
Lluvias intensas (%)



Inundación (%)



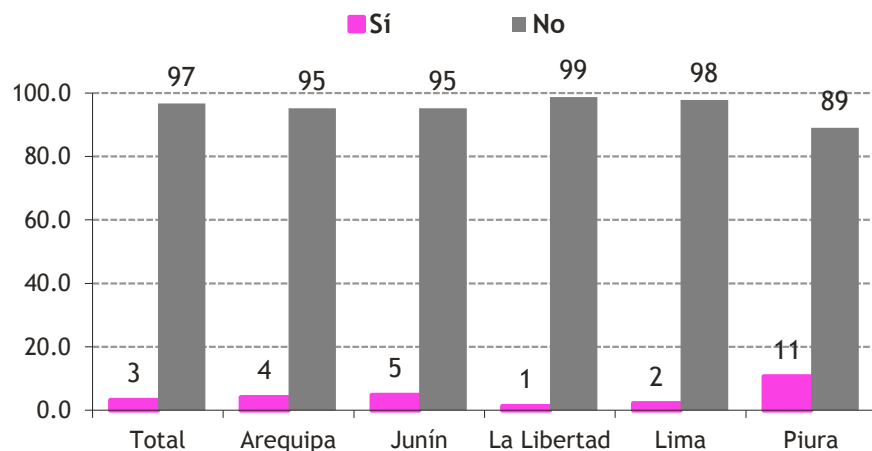
Temblor o terremoto (%)



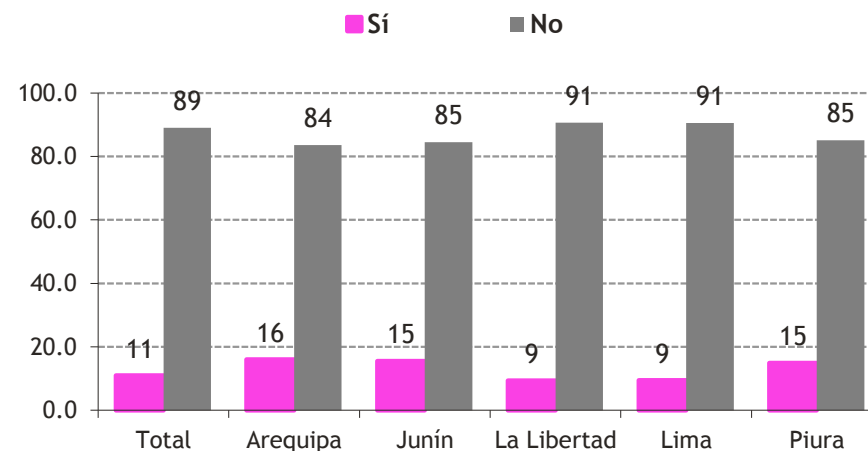
Oportunidad de tener daños personales o materiales, en los últimos 12 meses

En los últimos 12 meses, ¿en su hogar o vivienda han tenido daños personales o materiales a causa ...?

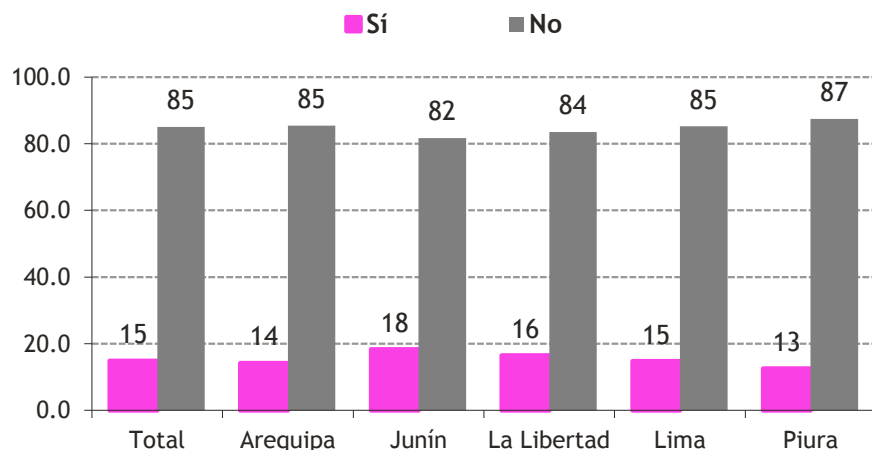
Vandalismo, terrorismo (%)



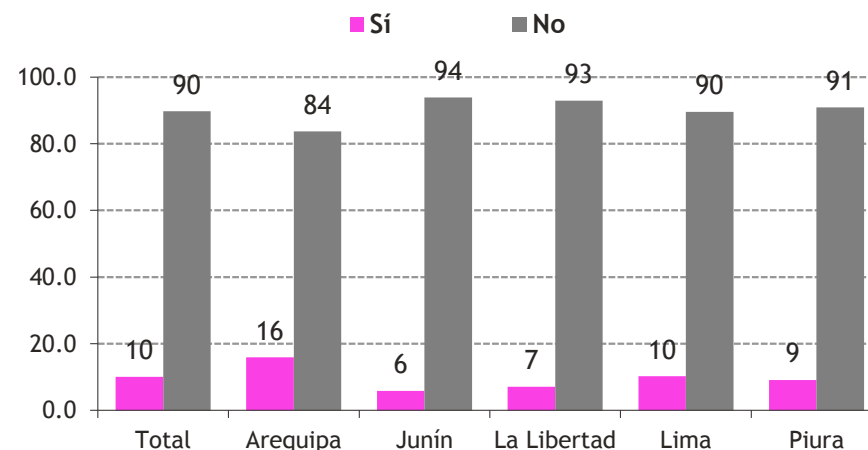
Muerte de un familiar (%)



Enfermedad grave (%)



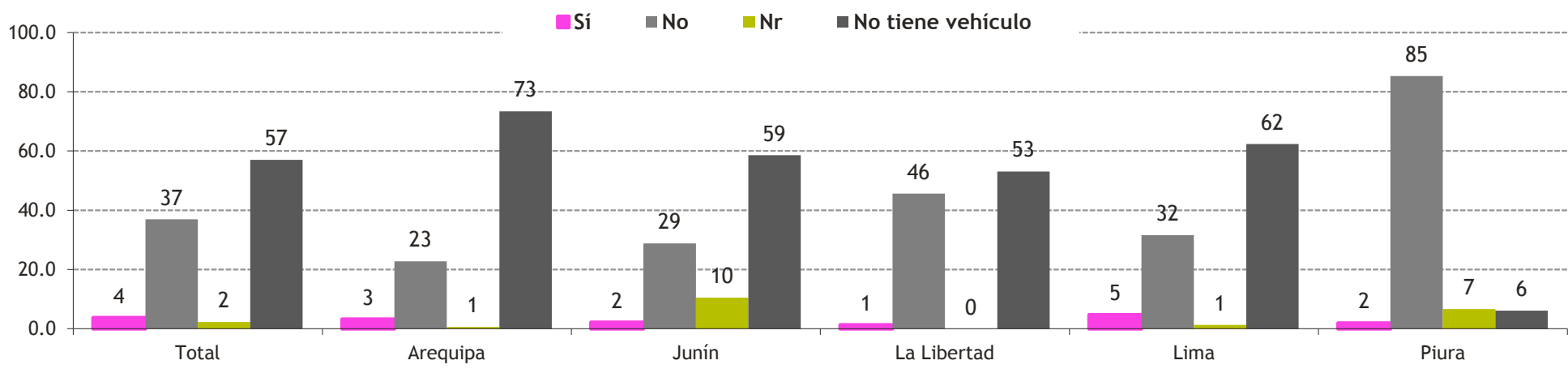
Robo en su vivienda (%)



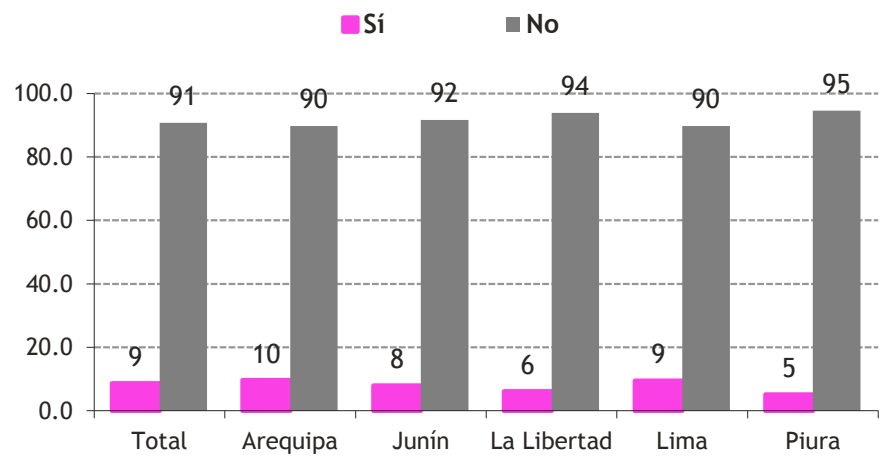
Oportunidad de tener daños personales o materiales, en los últimos 12 meses

En los últimos 12 meses, ¿en su hogar o vivienda han tenido daños personales o materiales a causa ...?

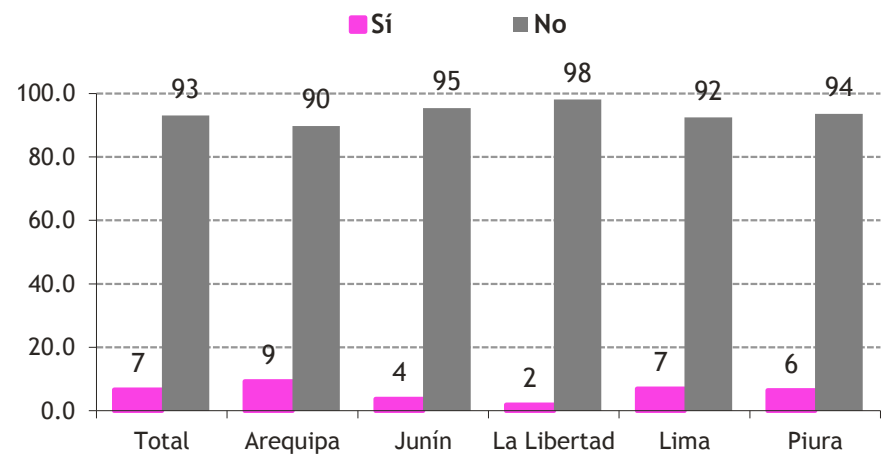
Robo de su vehículo (%)



Accidente en el hogar o trabajo (%)



Accidente de tránsito (%)



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

	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%

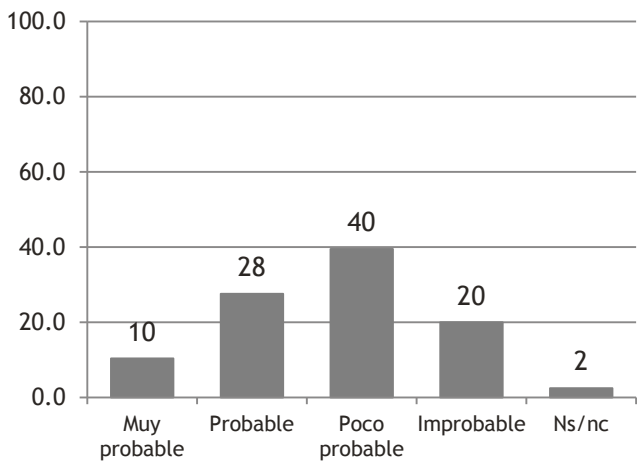
* El porcentaje de personas que no tiene vehículo es: Total (54%), Arequipa (72%), Junín (58%), La Libertad (52%), Lima (58%) y Piura (6%)

Base: 1640 entrevistas

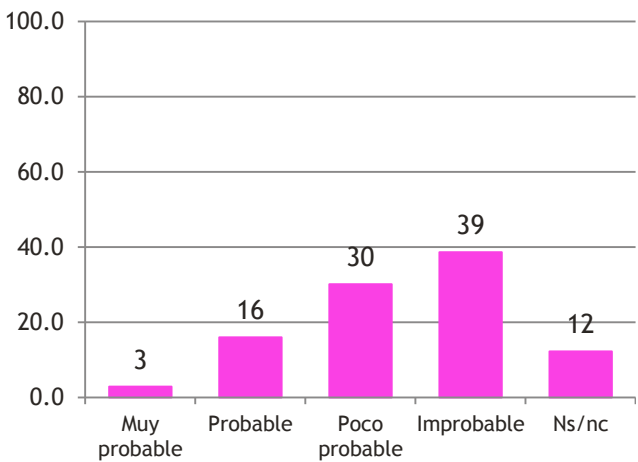
Probabilidad de ser afectados por vandalismo o terrorismo

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

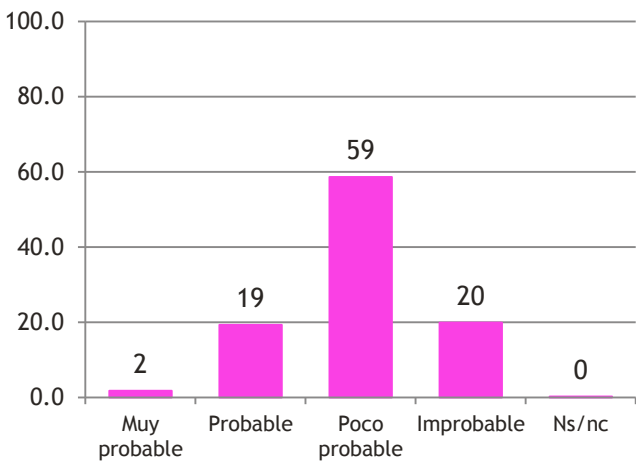
Total (%)



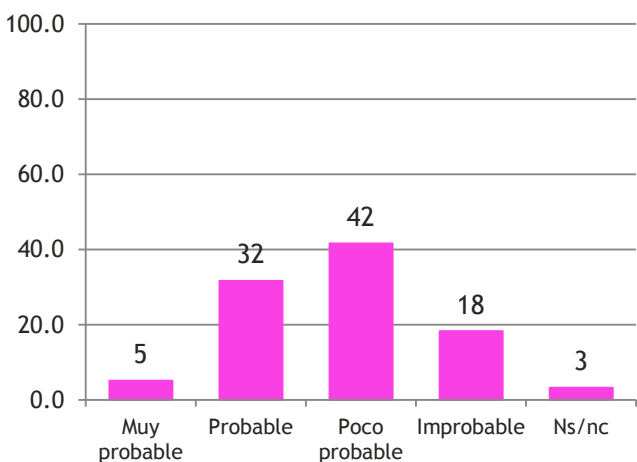
Arequipa (%)



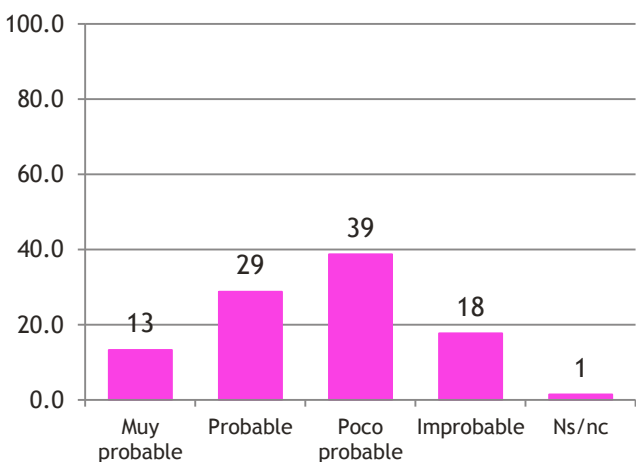
Junín (%)



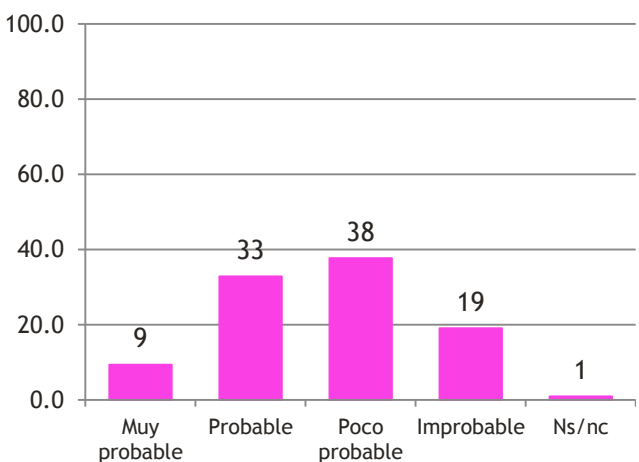
La Libertad (%)



Lima (%)



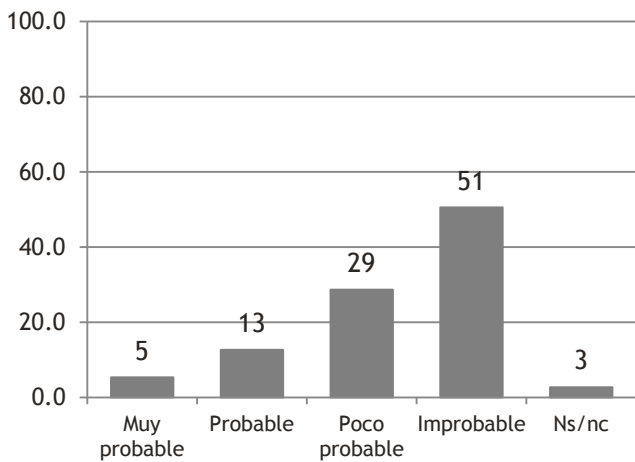
Piura (%)



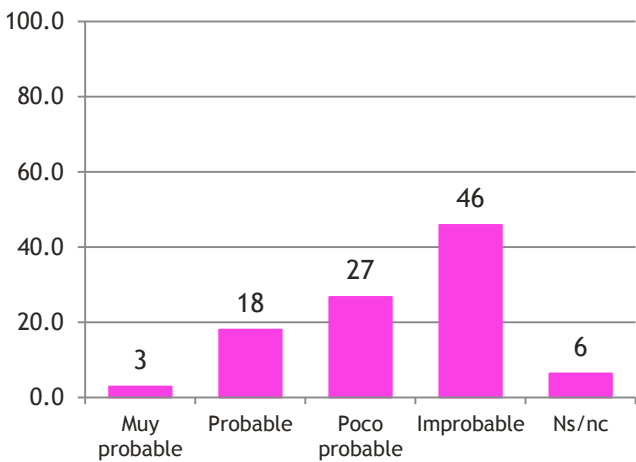
Probabilidad de ser afectados por aluvión, deslizamiento o huayco

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

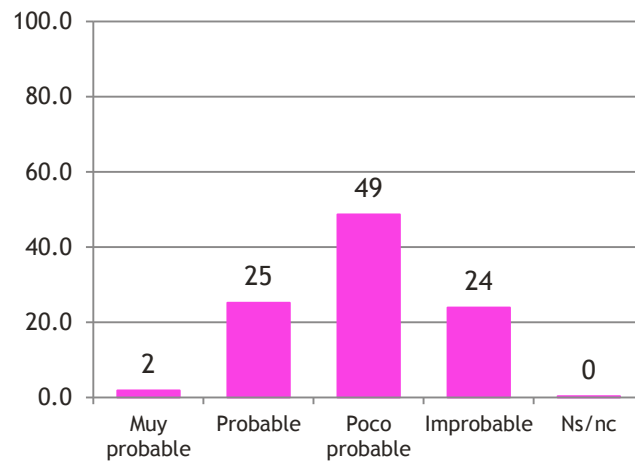
Total (%)



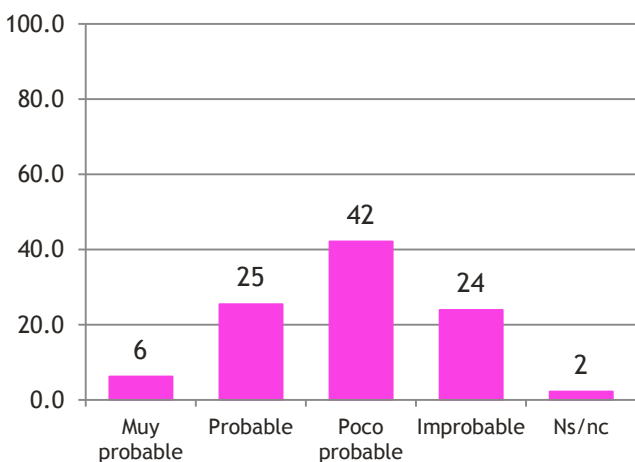
Arequipa (%)



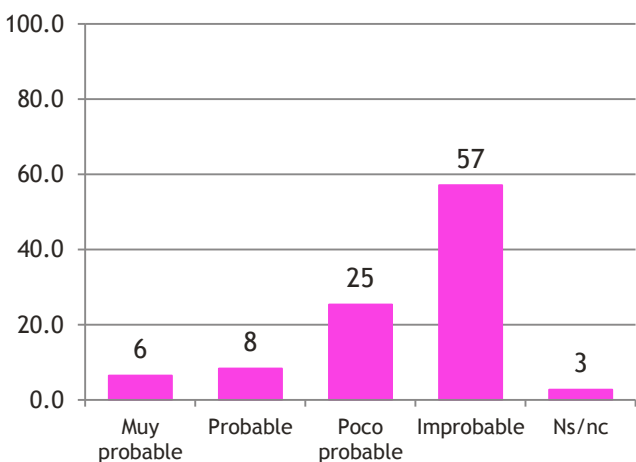
Junín (%)



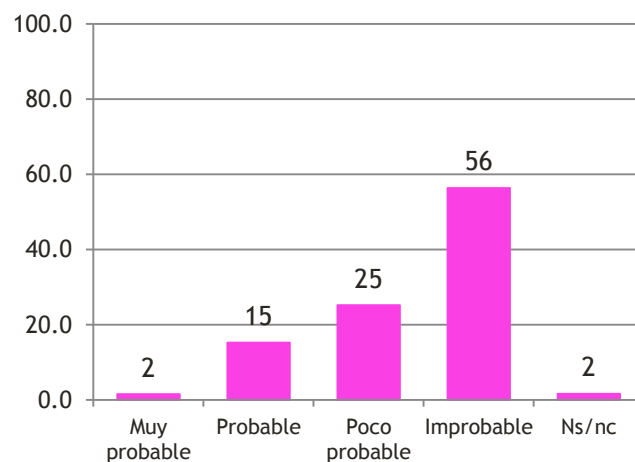
La Libertad (%)



Lima (%)



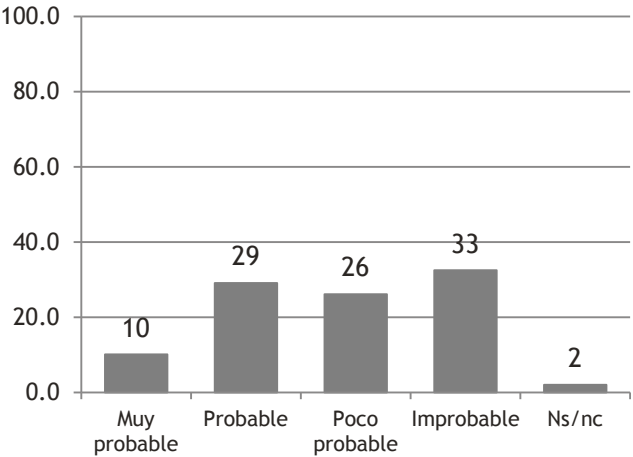
Piura (%)



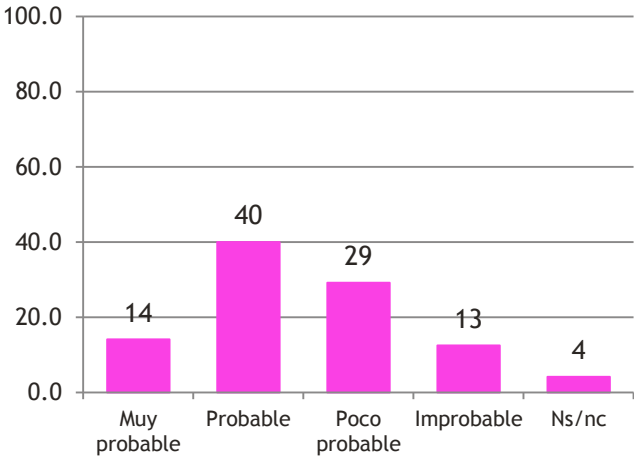
Probabilidad de ser afectados por lluvias intensas

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

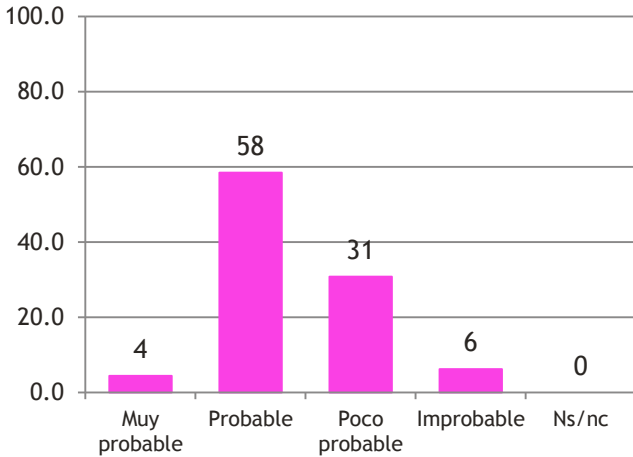
Total (%)



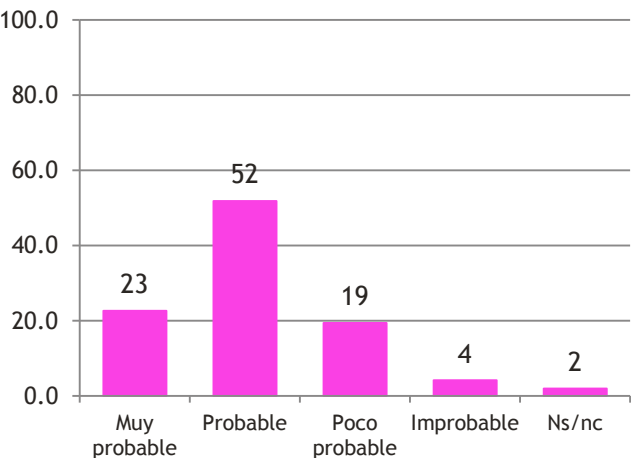
Arequipa (%)



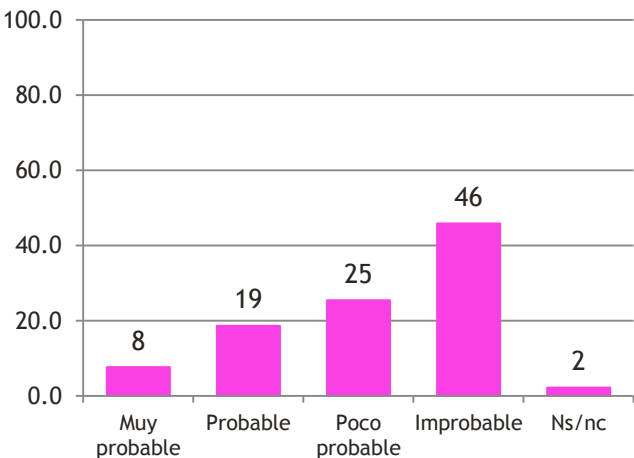
Junín (%)



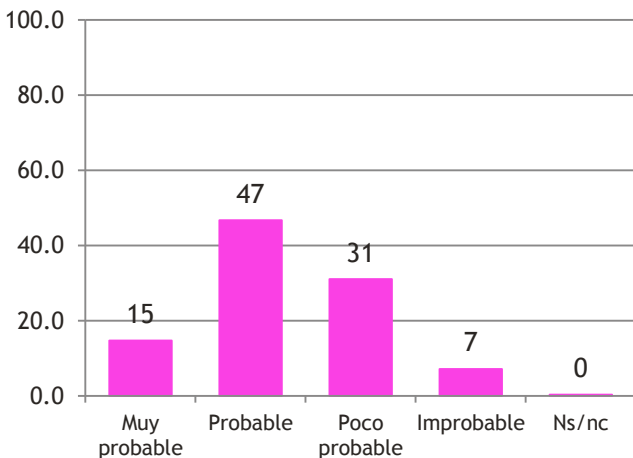
La Libertad (%)



Lima (%)



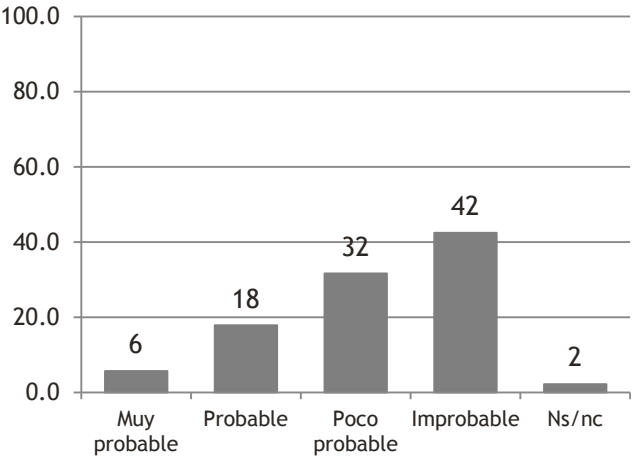
Piura (%)



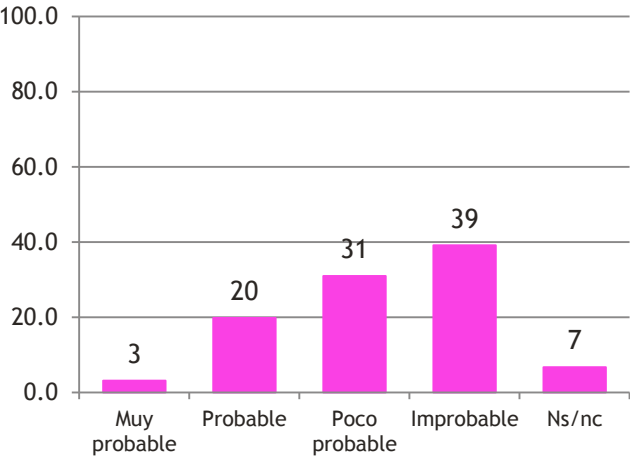
Probabilidad de ser afectados por inundación

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

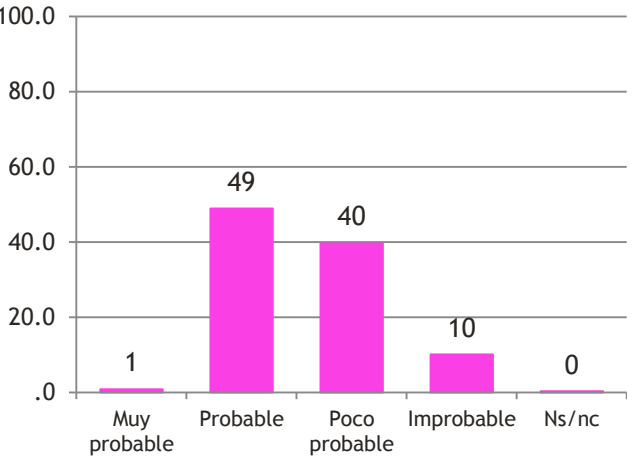
Total (%)



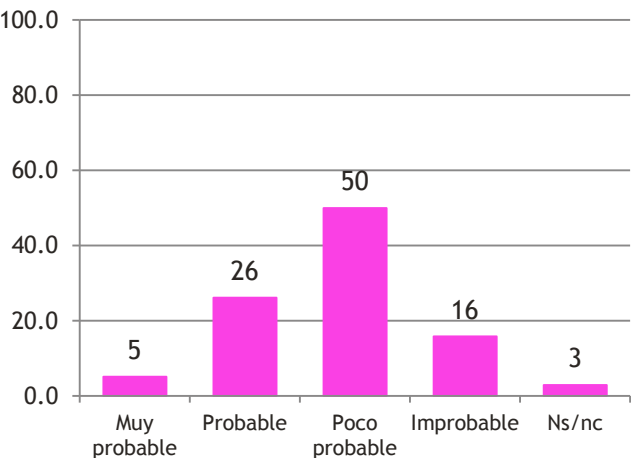
Arequipa (%)



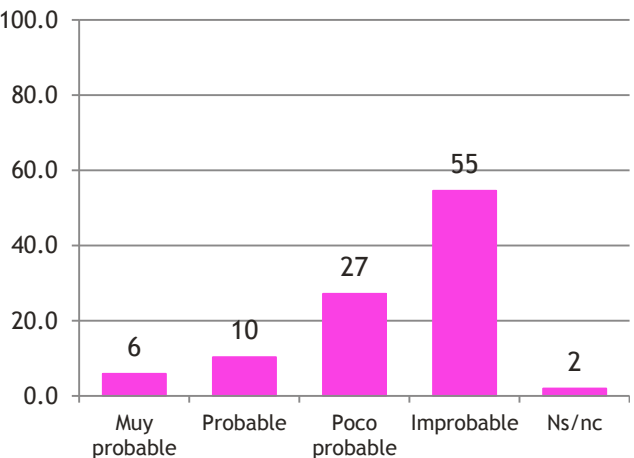
Junín (%)



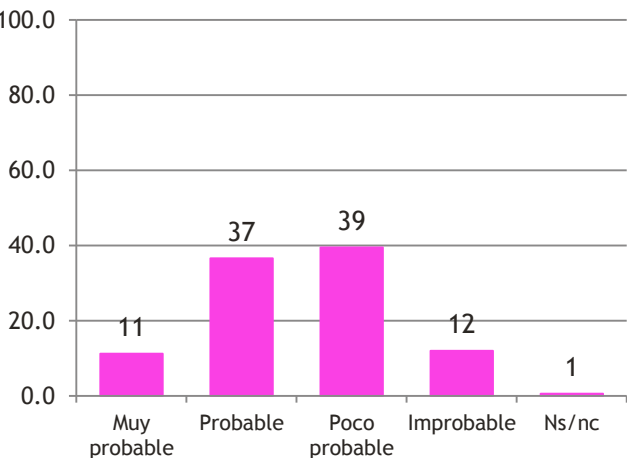
La Libertad (%)



Lima (%)



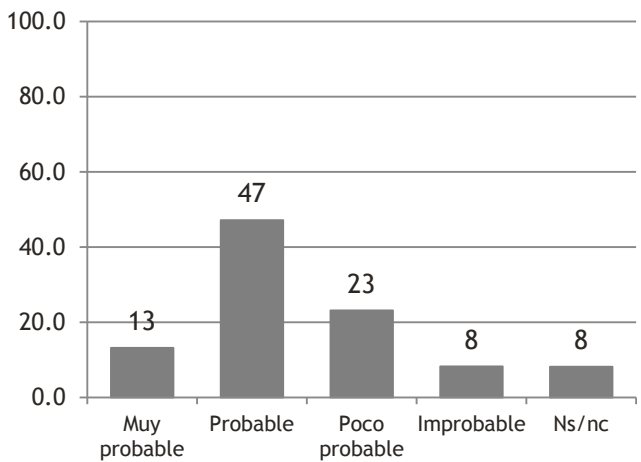
Piura (%)



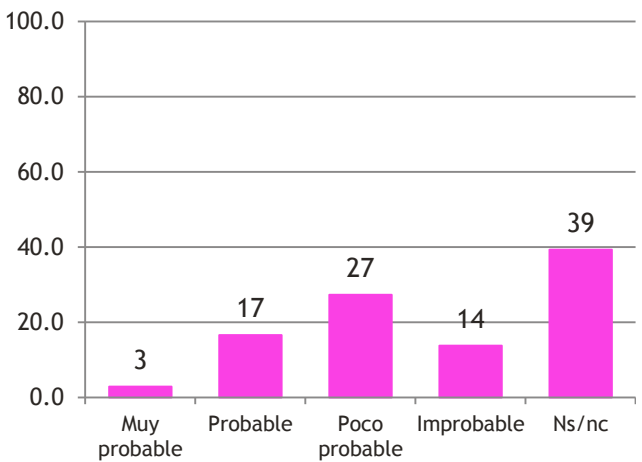
Probabilidad de ser afectados por muerte de un familiar

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

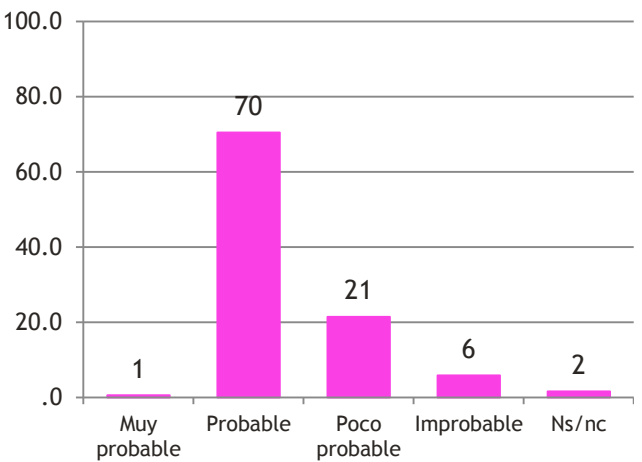
Total (%)



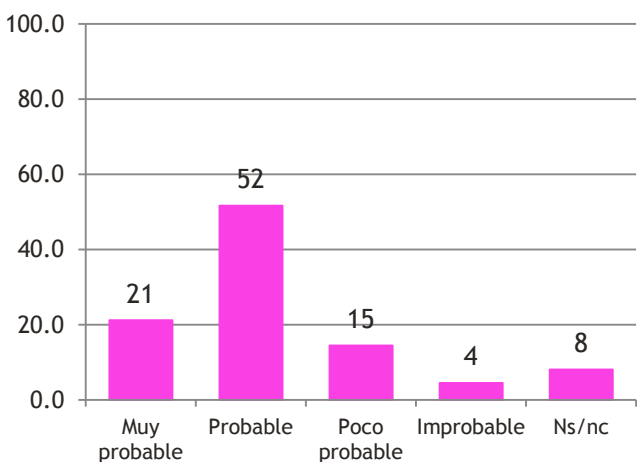
Arequipa (%)



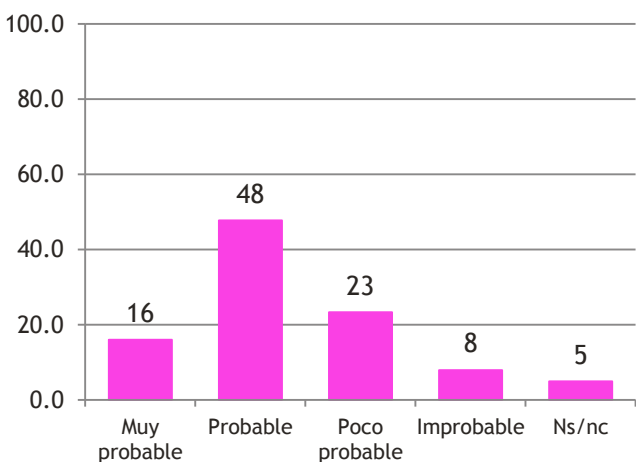
Junín (%)



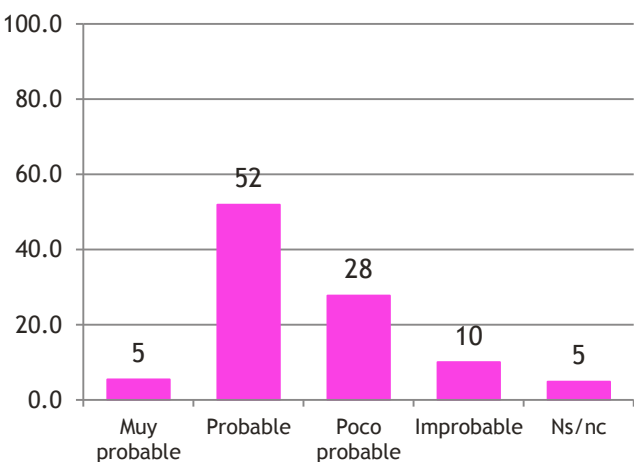
La Libertad (%)



Lima (%)



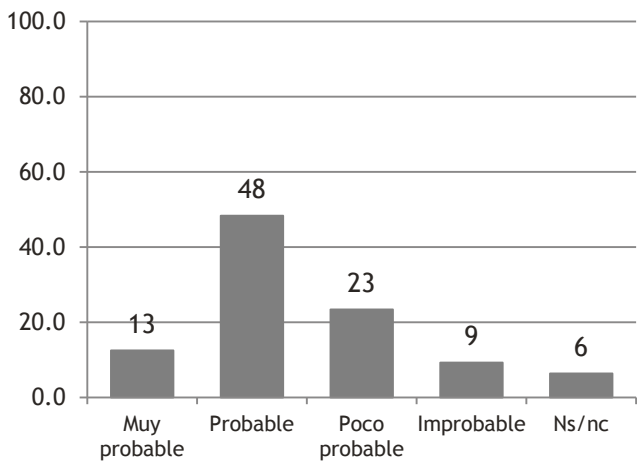
Piura (%)



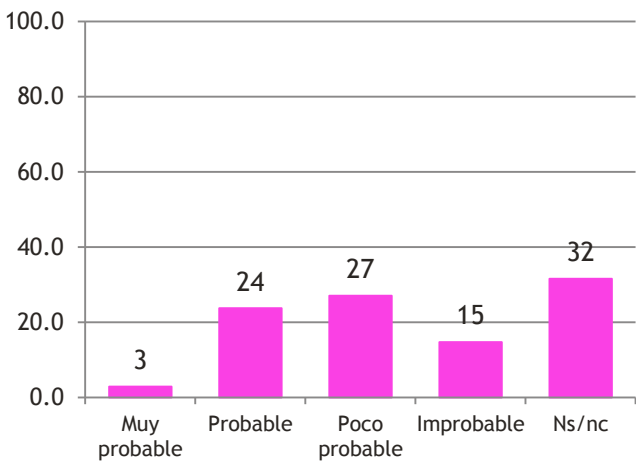
Probabilidad de ser afectados por enfermedad grave

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

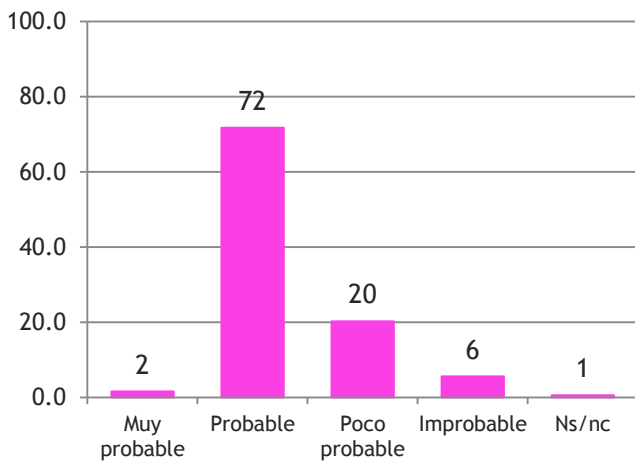
Total (%)



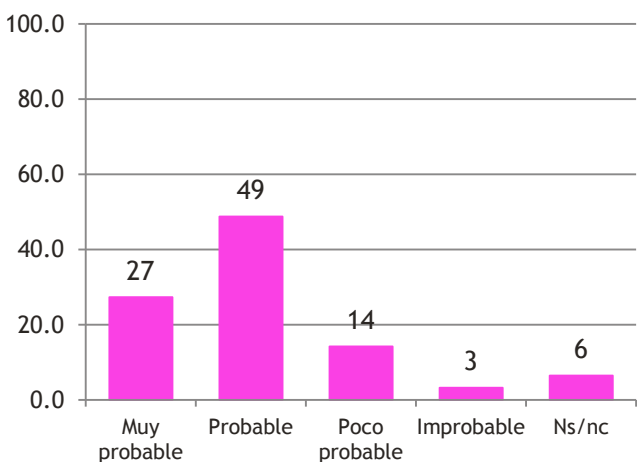
Arequipa (%)



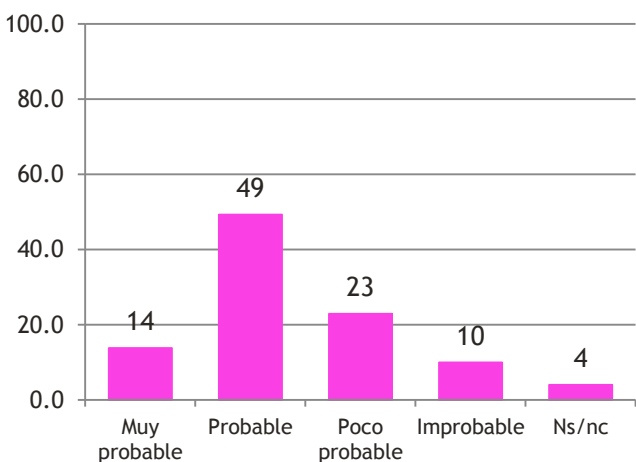
Junín (%)



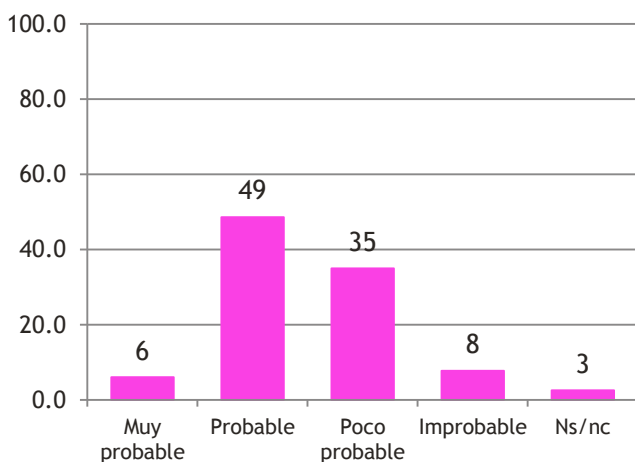
La Libertad (%)



Lima (%)



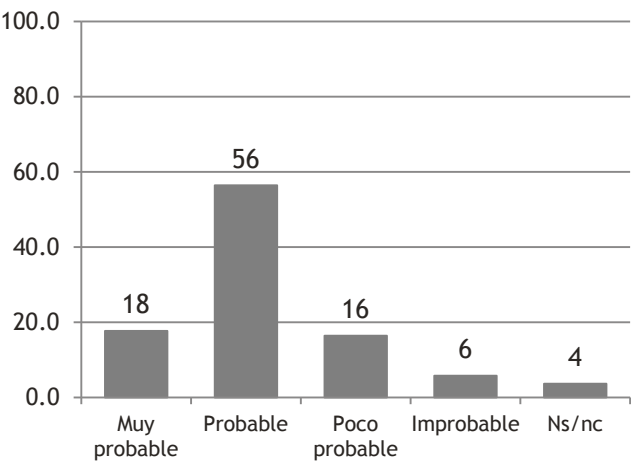
Piura (%)



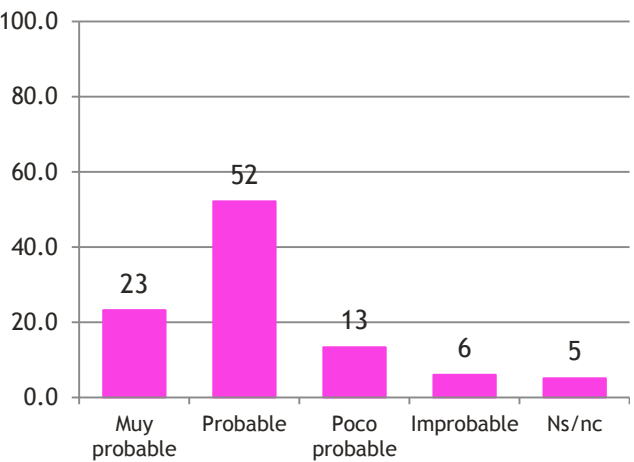
Probabilidad de ser afectados por temblor o terremoto

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

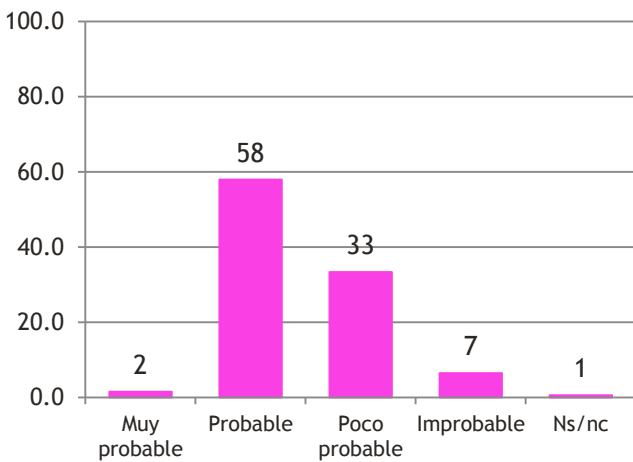
Total (%)



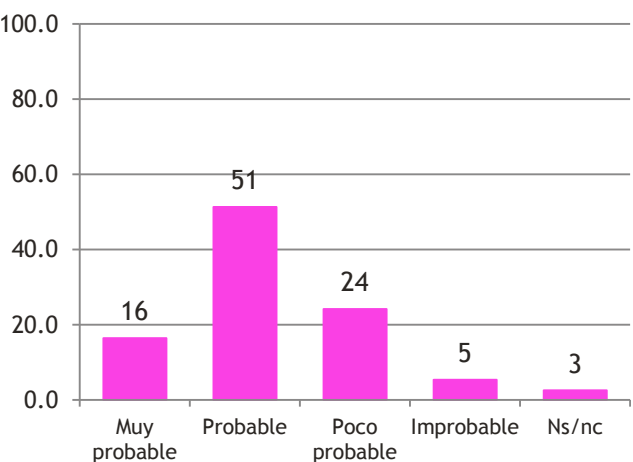
Arequipa (%)



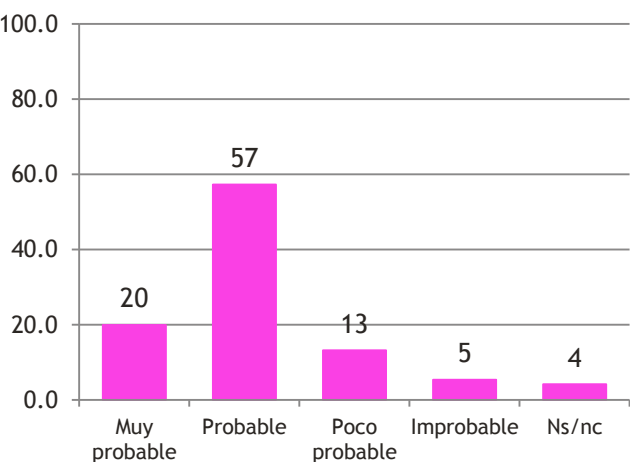
Junín (%)



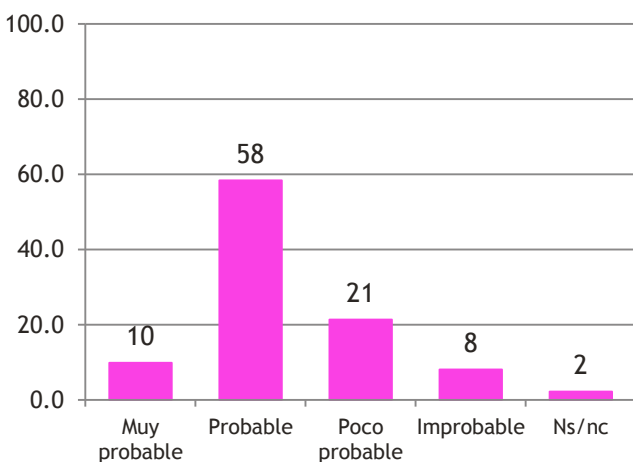
La Libertad (%)



Lima (%)



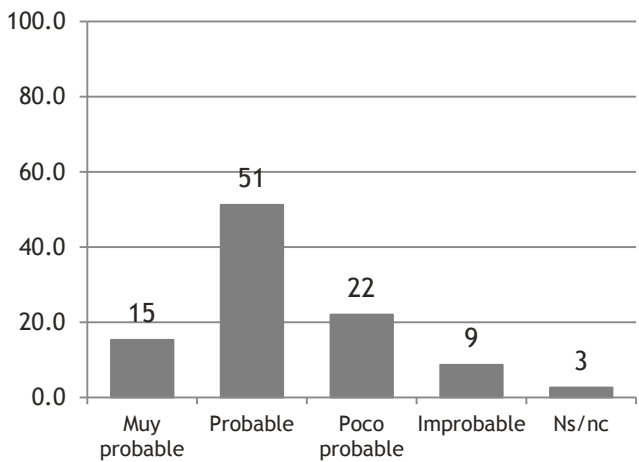
Piura (%)



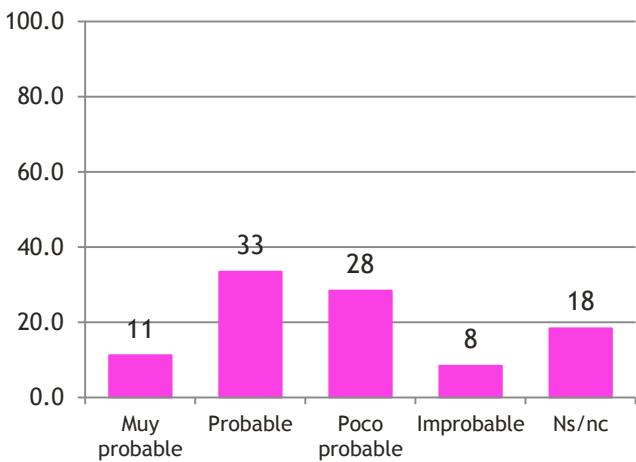
Probabilidad de ser afectados por robo en su vivienda

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

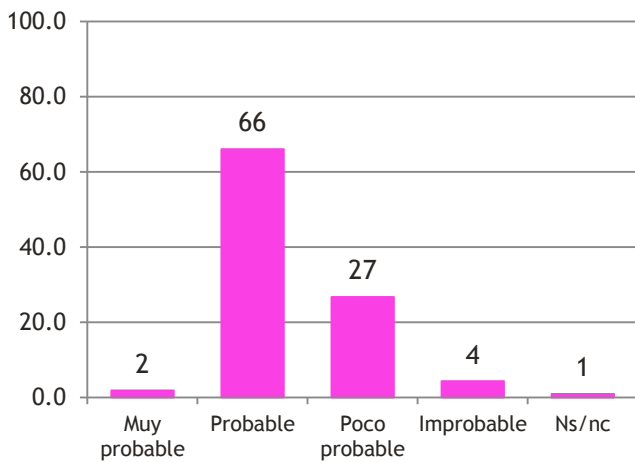
Total (%)



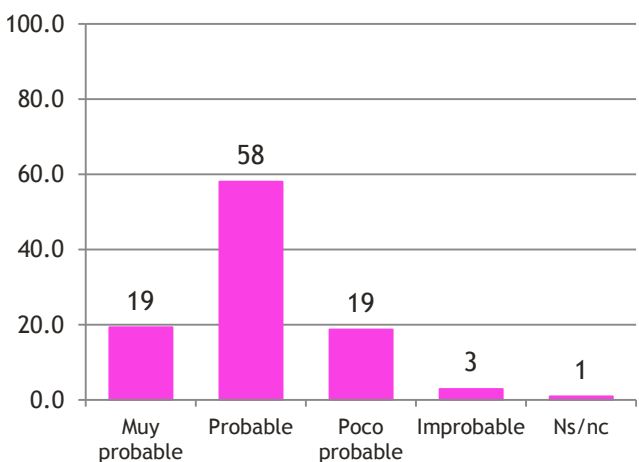
Arequipa (%)



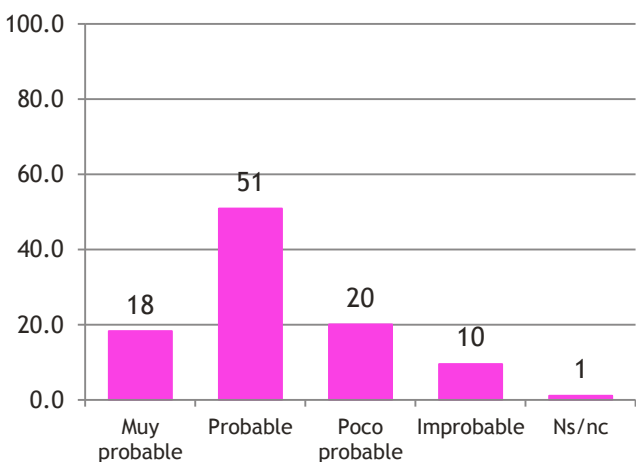
Junín (%)



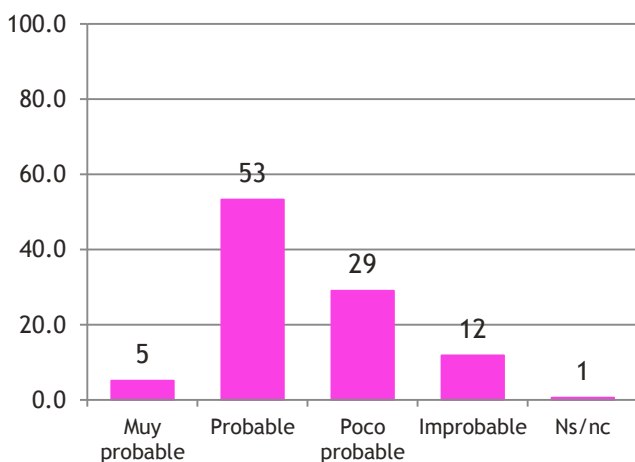
La Libertad (%)



Lima (%)



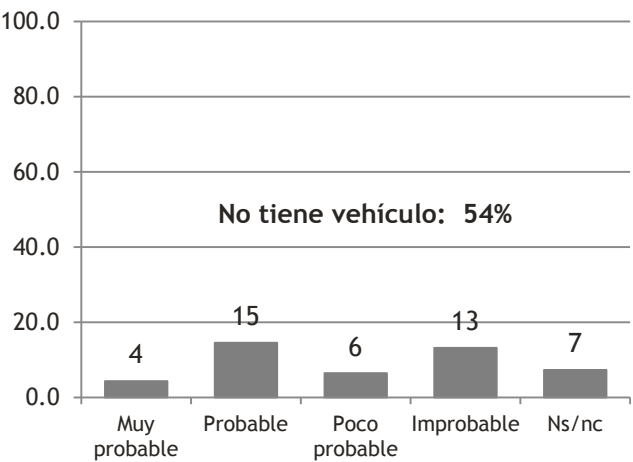
Piura (%)



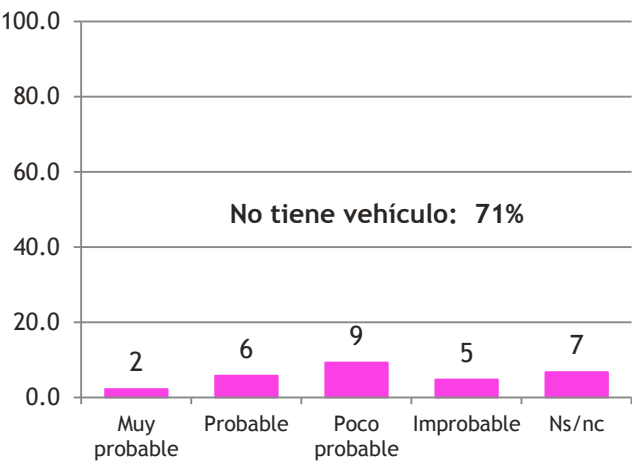
Probabilidad de ser afectados por robo de su vehículo

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

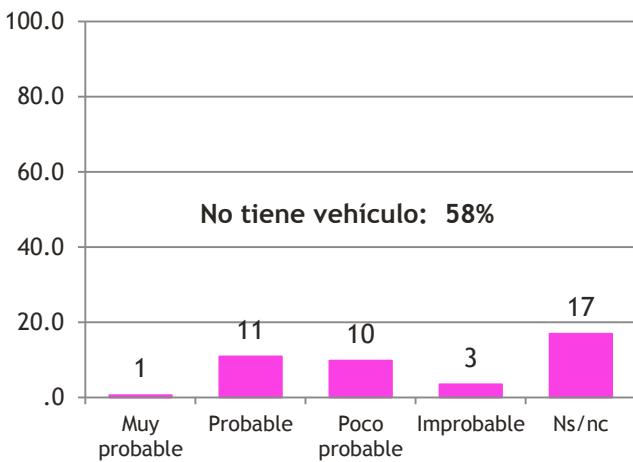
Total (%)



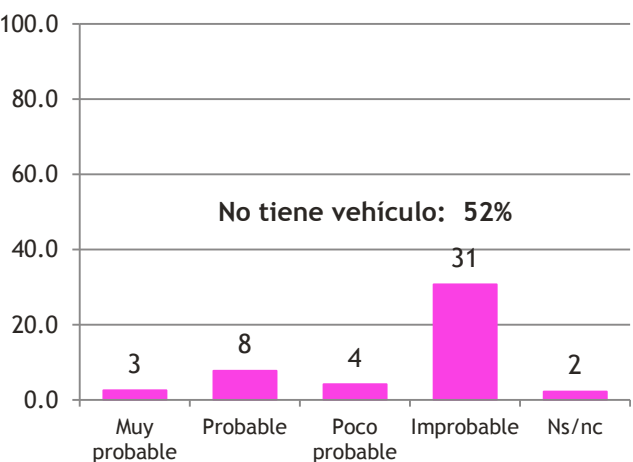
Arequipa (%)



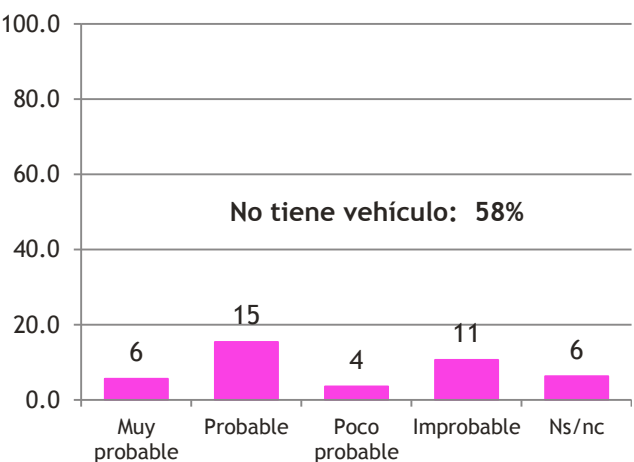
Junín (%)



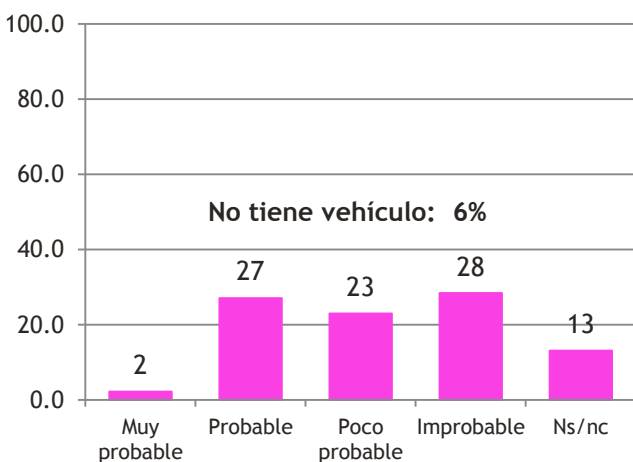
La Libertad (%)



Lima (%)



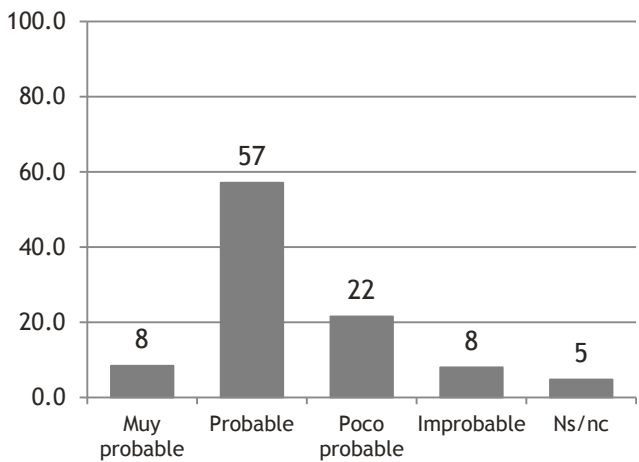
Piura (%)



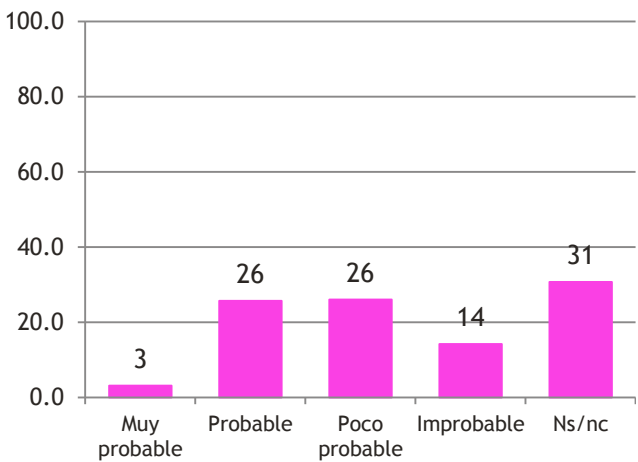
Probabilidad de ser afectados por accidente en el hogar o trabajo

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

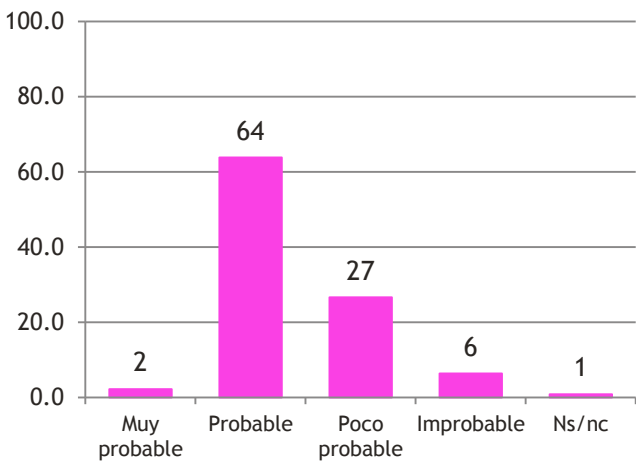
Total (%)



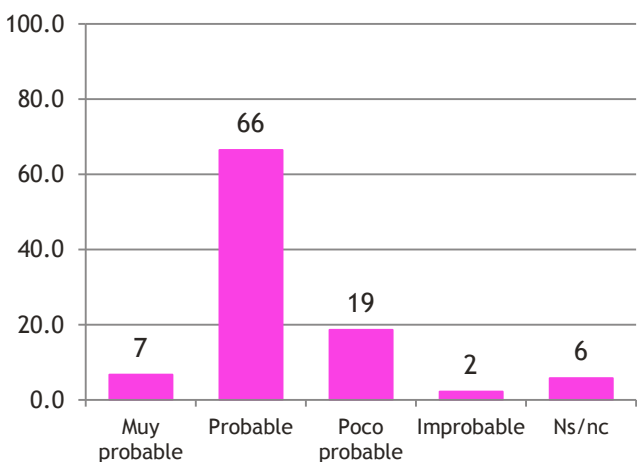
Arequipa (%)



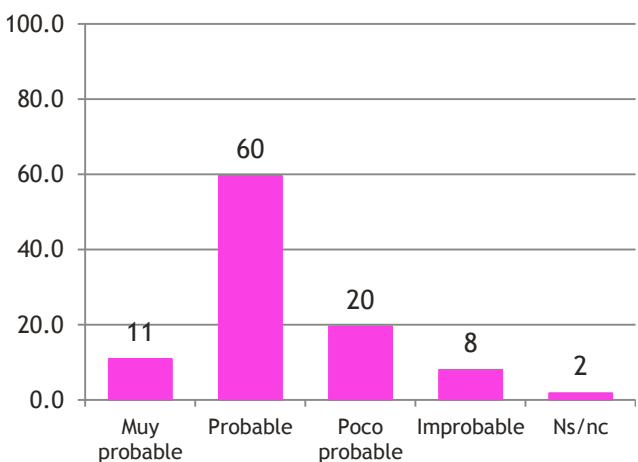
Junín (%)



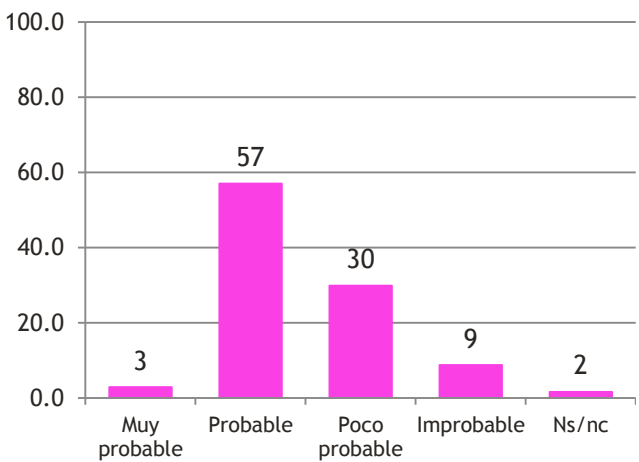
La Libertad (%)



Lima (%)



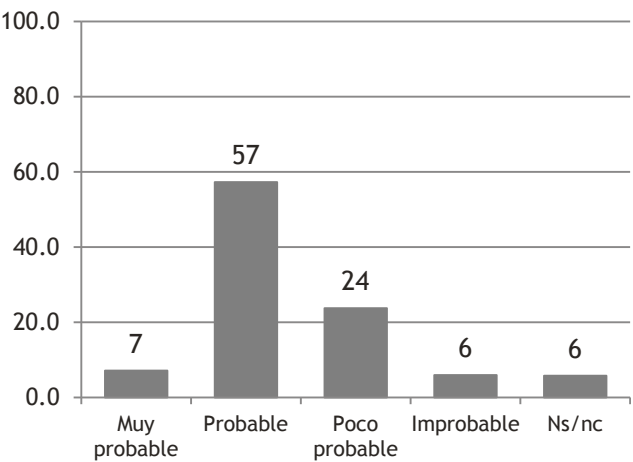
Piura (%)



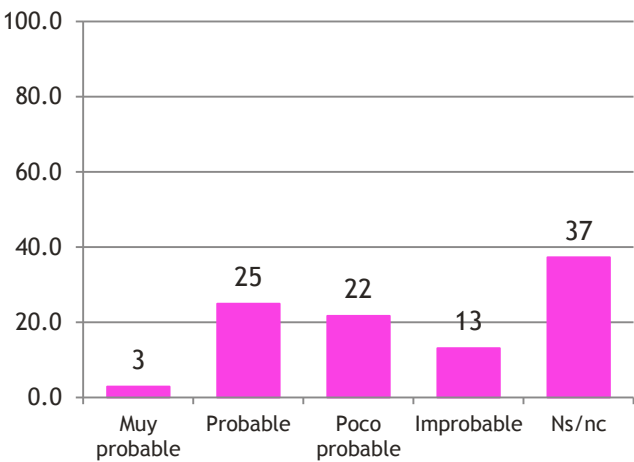
Probabilidad de ser afectados por accidente de tránsito

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

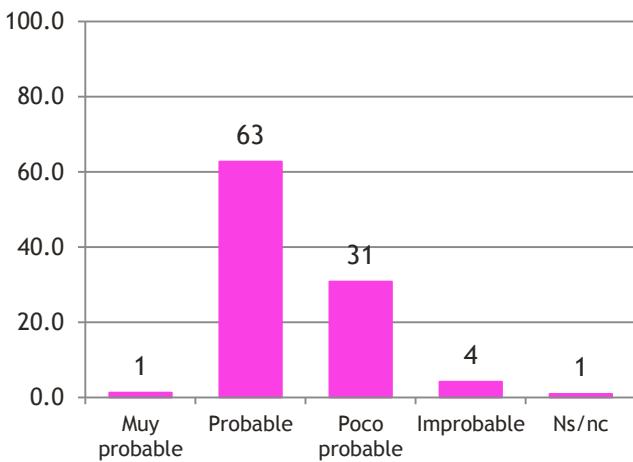
Total (%)



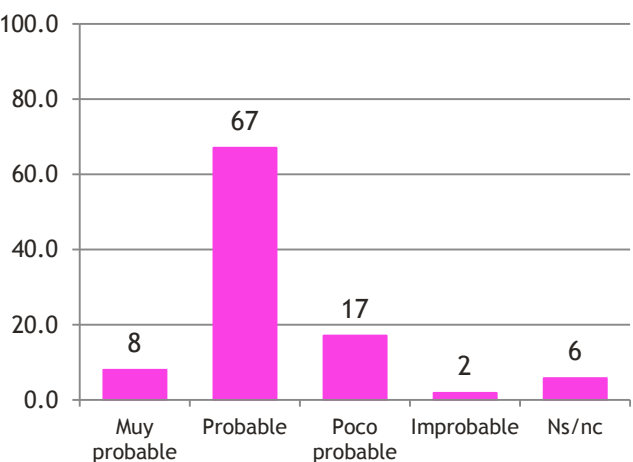
Arequipa (%)



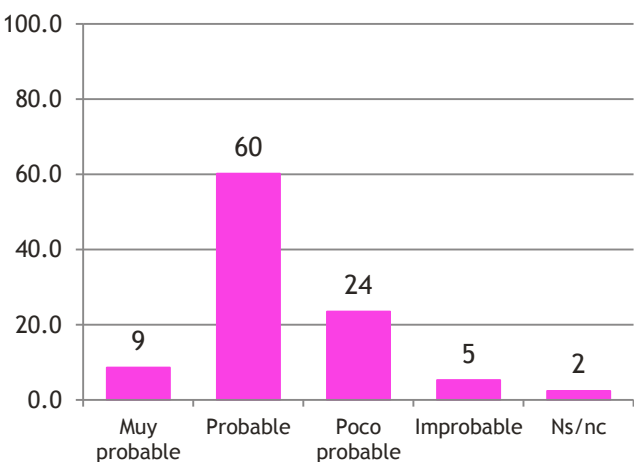
Junín (%)



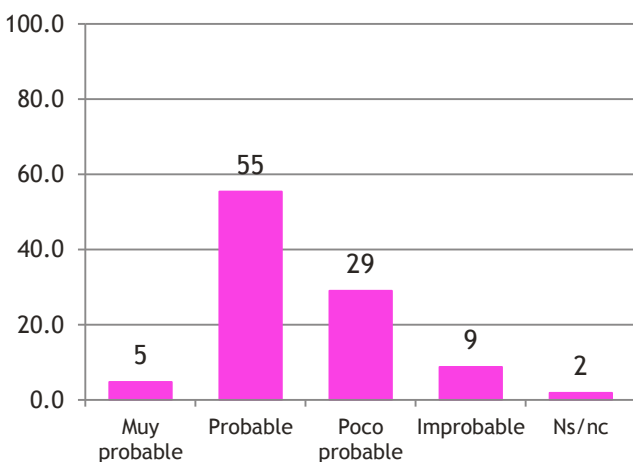
La Libertad (%)



Lima (%)



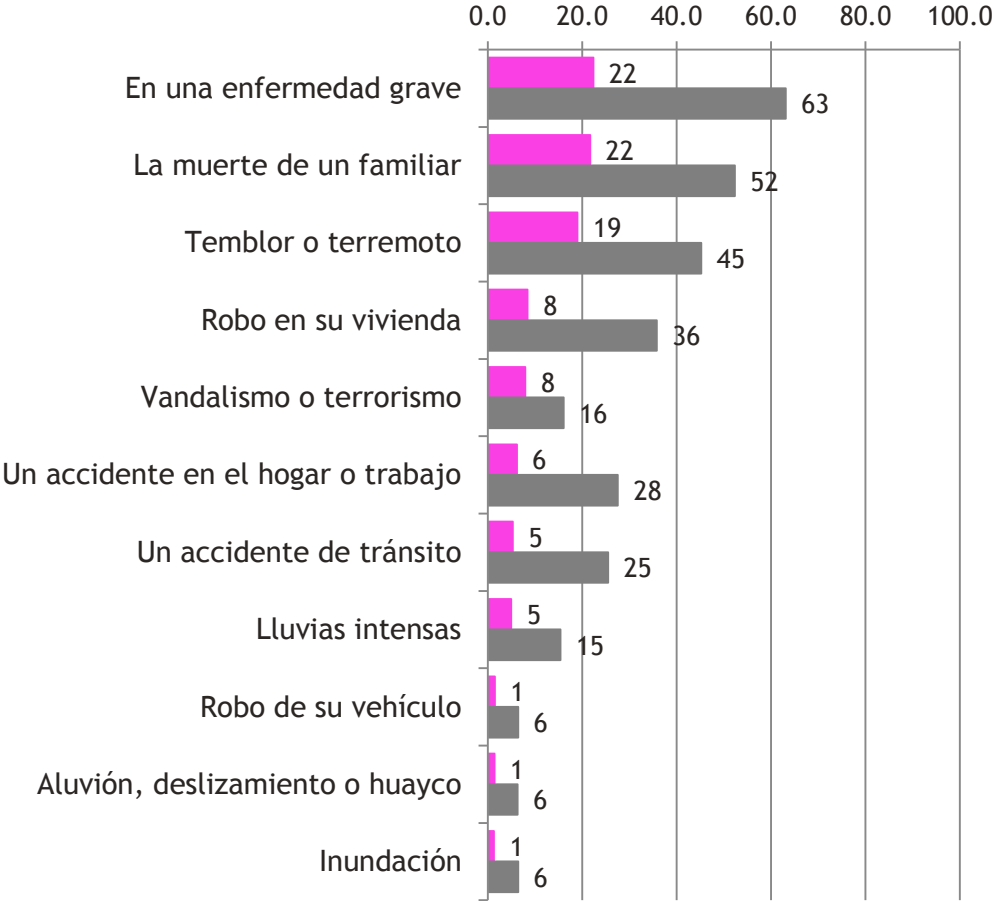
Piura (%)



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?

■ Primer lugar ■ Total de menciones



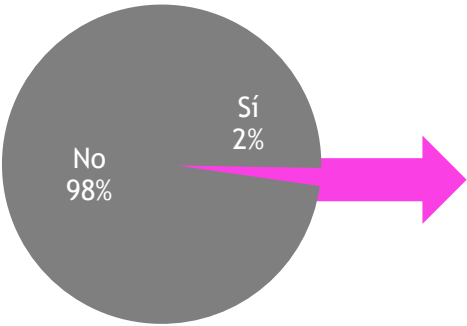
Evento que más lo afectaría en 1° lugar

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Una enfermedad grave	22%	21%	22%	30%	23%	13%
La muerte de un familiar	22%	17%	18%	28%	22%	22%
Temblor o terremoto	19%	19%	16%	11%	21%	15%
Robo en su vivienda	8%	16%	9%	5%	8%	4%
Vandalismo o terrorismo	8%	4%	5%	3%	10%	6%
Accidente en el hogar o trabajo	6%	4%	7%	8%	6%	7%
Accidente de tránsito	5%	2%	5%	3%	7%	2%
Lluvias intensas	5%	6%	8%	7%	1%	24%
Robo de su vehículo	1%	5%	1%	1%	1%	1%
Aluvión, deslizamiento o huayco	1%	3%	4%	3%	1%	1%
Inundación	1%	4%	6%	1%	0%	5%

Acciones que se tomaron para cubrir los gastos ocasionados por ...

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?

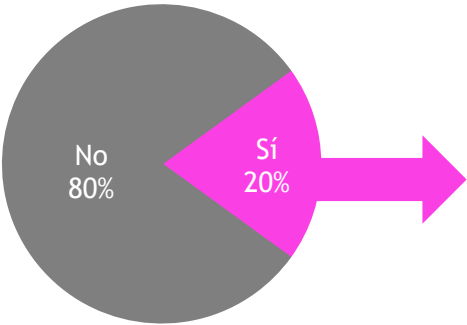
Aluvión, deslizamiento, huayco



	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Hubo daño por aluvión, deslizamiento, huayco	%	%	%	%	%	%
Préstamo con una entidad financiera	47%	25%	29%	33%	75%	0%
Utilizar ahorros	28%	44%	57%	34%	6%	0%
Empeñar o vender un activo o bienes	14%	0%	0%	67%	13%	52%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	5%	0%	0%	31%	0%	48%
Préstamo de un amigo o familiar	3%	6%	10%	0%	0%	0%
Reducir gastos personales o familiares	1%	0%	4%	0%	0%	0%
Ninguna	4%	19%	0%	0%	0%	0%
No sabe/no opina	4%	6%	0%	0%	6%	0%

Base: Personas que sí fueron afectadas

Lluvias intensas



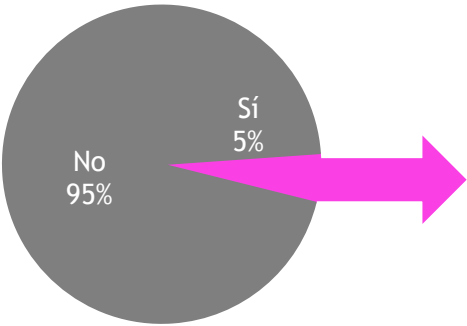
	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Hubo daño por lluvias intensas	%	%	%	%	%	%
Utilizar ahorros	53%	73%	65%	44%	52%	28%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	14%	2%	4%	23%	19%	15%
Préstamo de un amigo o familiar	12%	10%	13%	22%	5%	19%
Préstamo con una entidad financiera	10%	5%	8%	21%	4%	19%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	6%	3%	8%	14%	4%	6%
Reducir gastos personales o familiares	6%	2%	1%	4%	10%	7%
Empeñar o vender un activo o bienes	5%	0%	3%	7%	2%	20%
Aporte/donación de amigos y familiares	4%	0%	0%	0%	10%	0%
Ninguna	1%	6%	0%	0%	0%	0%
No sabe/no opina	0%	1%	0%	0%	0%	0%

Base: Personas que sí fueron afectadas

Acciones que se tomaron para cubrir los gastos ocasionados por ...

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?

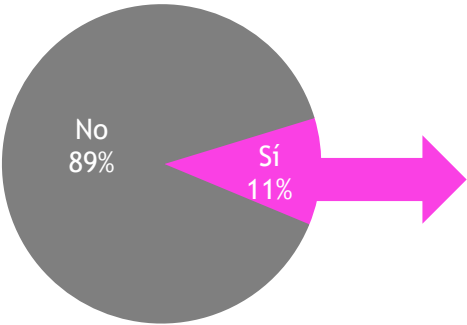
Inundación



	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Hubo daño por inundación	%	%	%	%	%	%
Utilizar ahorros	40%	56%	69%	0%	28%	17%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	20%	9%	5%	25%	64%	13%
Préstamo con una entidad financiera	13%	12%	9%	25%	0%	22%
Préstamo de un amigo o familiar	11%	8%	9%	25%	0%	19%
Reducir gastos personales o familiares	8%	0%	6%	0%	15%	11%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	7%	0%	2%	75%	0%	13%
Empeñar o vender un activo o bienes	4%	0%	0%	25%	0%	9%
Ninguna	2%	11%	0%	0%	0%	0%
No sabe/no opina	1%	3%	0%	0%	0%	0%

Base: Personas que sí fueron afectadas

Temblor o terremoto



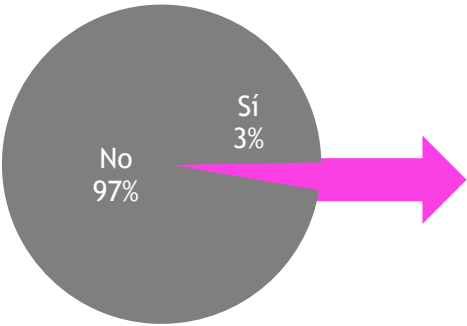
	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Hubo daño por temblor o terremoto	%	%	%	%	%	%
Utilizar ahorros	45%	40%	70%	27%	47%	43%
Préstamo con una entidad financiera	26%	20%	7%	27%	31%	11%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	7%	3%	0%	27%	7%	14%
Reducir gastos personales o familiares	6%	3%	11%	18%	2%	7%
Préstamo de un amigo o familiar	6%	12%	0%	0%	8%	7%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	6%	3%	11%	27%	5%	7%
Empeñar o vender un activo o bienes	2%	2%	0%	9%	0%	15%
Utilizar el seguro	1%	0%	0%	0%	2%	0%
Ninguna	4%	17%	0%	0%	0%	0%
No sabe/no opina	1%	4%	0%	0%	0%	0%

Base: Personas que sí fueron afectadas

Acciones que se tomaron para cubrir los gastos ocasionados por ...

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?

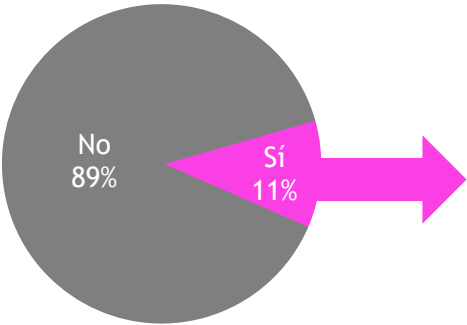
Vandalismo o terrorismo



	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Hubo daño por vandalismo o terrorismo	%	%	%	%	%	%
Utilizar ahorros	33%	38%	55%	25%	26%	33%
Reducir gastos personales o familiares	14%	8%	13%	25%	16%	12%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	14%	0%	7%	0%	23%	9%
Préstamo de un amigo o familiar	12%	0%	6%	75%	0%	18%
Utilizar el seguro	11%	0%	12%	25%	5%	24%
Préstamo con una entidad financiera	11%	15%	0%	0%	26%	0%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	7%	15%	0%	25%	10%	0%
Empeñar o vender un activo o bienes	3%	0%	0%	0%	0%	9%
No sabe/no opina	3%	8%	0%	0%	0%	0%
Ninguna	2%	15%	7%	0%	0%	3%

Base: Personas que sí fueron afectadas

Muerte de un familiar



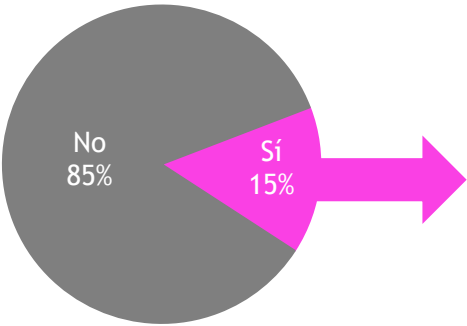
	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Hubo daño por muerte de un familiar	%	%	%	%	%	%
Utilizar ahorros	30%	42%	23%	52%	25%	28%
Préstamo de un amigo o familiar	21%	30%	39%	38%	13%	22%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	19%	12%	10%	7%	25%	17%
Reducir gastos personales o familiares	11%	6%	7%	27%	5%	18%
Préstamo con una entidad financiera	10%	20%	2%	10%	15%	7%
Utilizar el seguro	9%	2%	21%	4%	11%	4%
Empeñar o vender un activo o bienes	8%	6%	0%	3%	6%	26%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	5%	2%	0%	4%	9%	0%
Empresa cubre los gastos	1%	0%	0%	0%	2%	0%
Ninguna	0%	2%	0%	0%	0%	0%

Base: Personas que sí fueron afectadas

Acciones que se tomaron para cubrir los gastos ocasionados por ...

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?

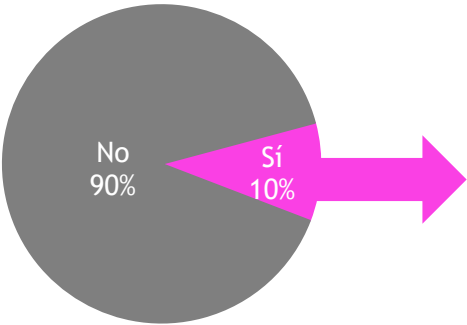
Enfermedad grave



	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Hubo daño por enfermedad grave	%	%	%	%	%	%
Utilizar ahorros	30%	50%	37%	49%	25%	13%
Préstamo de un amigo o familiar	27%	9%	22%	29%	29%	36%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	23%	9%	11%	21%	26%	31%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	15%	5%	2%	12%	20%	5%
Empeñar o vender un activo o bienes	12%	2%	0%	14%	13%	26%
Préstamo con una entidad financiera	9%	23%	7%	22%	3%	23%
Reducir gastos personales o familiares	9%	5%	4%	12%	10%	3%
Utilizar el seguro	8%	2%	21%	4%	9%	5%
Aporte/donación de amigos y familiares	1%	0%	0%	0%	1%	0%
Ninguna	0%	2%	0%	0%	0%	0%

Base: Personas que sí fueron afectadas

Robo en su vivienda



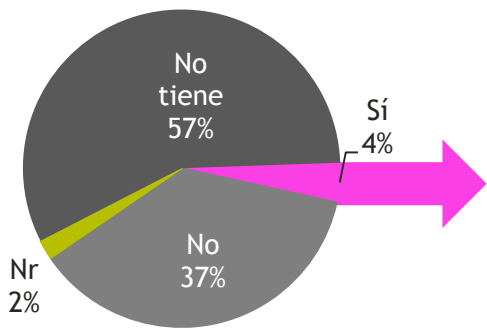
	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Hubo daño por robo a su vivienda	%	%	%	%	%	%
Utilizar ahorros	37%	35%	60%	45%	36%	29%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	23%	4%	5%	36%	29%	11%
Préstamo de un amigo o familiar	21%	28%	5%	9%	21%	25%
Reducir gastos personales o familiares	18%	16%	5%	18%	19%	14%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	10%	8%	5%	9%	10%	11%
Préstamo con una entidad financiera	5%	17%	20%	14%	0%	14%
Aporte/donación de amigos y familiares	1%	0%	0%	0%	2%	0%
Empeñar o vender un activo o bienes	1%	0%	0%	0%	0%	11%
Ninguna	2%	6%	0%	5%	1%	0%
No sabe/no opina	0%	2%	0%	0%	0%	0%

Base: Personas que sí fueron afectadas

Acciones que se tomaron para cubrir los gastos ocasionados por ...

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?

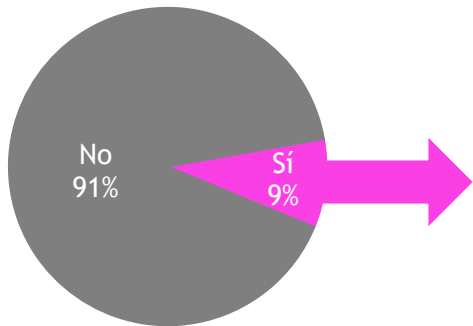
Robo de su vehículo



	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Hubo daño por robo de su vehículo	%	%	%	%	%	%
Préstamo con una entidad financiera	46%	60%	28%	25%	47%	33%
Utilizar ahorros	29%	20%	44%	50%	29%	17%
Préstamo de un amigo o familiar	12%	10%	15%	0%	12%	17%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	5%	0%	0%	25%	6%	0%
Reducir gastos personales o familiares	4%	0%	15%	0%	3%	33%
Empeñar o vender un activo o bienes	3%	0%	13%	0%	3%	0%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	1%	10%	0%	0%	0%	0%

Base: Personas que sí fueron afectadas

Accidente en el hogar o trabajo



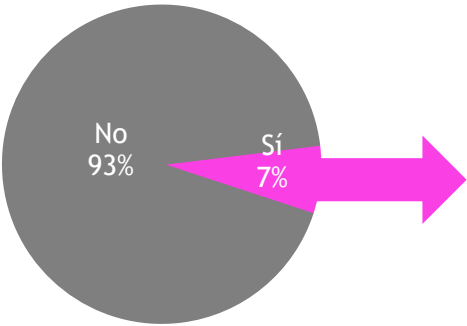
	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Hubo daño x accidente en hogar, trabajo	%	%	%	%	%	%
Utilizar ahorros	33%	50%	100%	0%	0%	0%
Reducir gastos personales o familiares	31%	0%	0%	0%	100%	0%
Préstamo de un amigo o familiar	18%	50%	0%	0%	0%	0%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	18%	0%	0%	0%	0%	100%

Base: Personas que sí fueron afectadas

Acciones que se tomaron para cubrir los gastos ocasionados por ...

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?

Accidente de tránsito



	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Hubo daño por accidente de tránsito	%	%	%	%	%	%
Utilizar ahorros	42%	45%	43%	50%	42%	35%
Préstamo de un amigo o familiar	24%	14%	25%	0%	29%	10%
Empeñar o vender un activo o bienes	14%	3%	0%	17%	18%	10%
Utilizar el seguro	13%	3%	33%	16%	15%	5%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	6%	17%	7%	17%	3%	15%
Reducir gastos personales o familiares	5%	3%	9%	17%	4%	5%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	4%	3%	0%	0%	2%	30%
Préstamo con una entidad financiera	4%	14%	9%	17%	0%	10%
Empresa cubre los gastos	1%	0%	0%	0%	1%	0%
Ninguna	0%	3%	0%	0%	0%	0%

Base: Personas que sí fueron afectadas

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?

Aluvión, deslizamiento o huayco

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Utilizar ahorros	28%	52%	28%	43%	24%	13%
Préstamo con una entidad financiera	24%	20%	36%	26%	22%	28%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	23%	4%	6%	14%	31%	17%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	18%	10%	8%	16%	20%	18%
Préstamo de un amigo o familiar	17%	9%	15%	17%	20%	12%
Reducir gastos personales o familiares	14%	3%	6%	16%	16%	11%
Empeñar o vender un activo o bienes	6%	7%	2%	11%	4%	17%
Pedir ayuda al gobierno/alcaldía	1%	1%	1%	1%	1%	0%
Utilizar el seguro	0%	0%	1%	0%	0%	0%
No sabe/no opina	0%	0%	0%	0%	0%	2%

Lluvias intensas

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Utilizar ahorros	29%	56%	32%	45%	24%	17%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	22%	4%	2%	12%	29%	15%
Préstamo con una entidad financiera	22%	15%	31%	25%	21%	29%
Préstamo de un amigo o familiar	19%	13%	20%	23%	19%	17%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	17%	10%	7%	16%	19%	21%
Reducir gastos personales o familiares	16%	5%	7%	22%	18%	8%
Empeñar o vender un activo o bienes	6%	4%	2%	9%	6%	12%
Utilizar el seguro	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Pedir ayuda al gobierno/alcaldía	0%	0%	1%	0%	0%	0%

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?

Inundaciones

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Utilizar ahorros	26%	45%	29%	33%	23%	14%
Préstamo con una entidad financiera	23%	19%	33%	29%	21%	29%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	23%	4%	2%	11%	31%	13%
Préstamo de un amigo o familiar	20%	16%	19%	23%	21%	19%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	20%	14%	8%	21%	21%	23%
Reducir gastos personales o familiares	14%	6%	7%	20%	16%	9%
Empeñar o vender un activo o bienes	4%	2%	2%	8%	2%	11%
Pedir ayuda al gobierno/alcaldía	1%	1%	1%	1%	1%	0%
Utilizar el seguro	0%	0%	1%	0%	0%	0%

Temblor o terremoto

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Préstamo con una entidad financiera	32%	45%	54%	43%	27%	31%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	25%	4%	4%	15%	33%	12%
Utilizar ahorros	24%	28%	15%	32%	25%	15%
Préstamo de un amigo o familiar	22%	13%	15%	26%	23%	20%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	18%	15%	7%	19%	19%	21%
Reducir gastos personales o familiares	13%	7%	5%	14%	15%	9%
Empeñar o vender un activo o bienes	4%	1%	1%	6%	4%	9%
Pedir ayuda al gobierno/alcaldía	2%	2%	2%	2%	2%	0%
No sabe/no opina	0%	0%	0%	0%	0%	1%

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?

Vandalismo o terrorismo

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Utilizar ahorros	27%	37%	23%	35%	26%	24%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	25%	5%	4%	17%	34%	9%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	21%	18%	7%	15%	24%	23%
Préstamo de un amigo o familiar	20%	15%	20%	23%	20%	20%
Préstamo con una entidad financiera	20%	20%	36%	26%	17%	21%
Reducir gastos personales o familiares	17%	8%	6%	19%	21%	10%
Empeñar o vender un activo o bienes	4%	5%	2%	5%	4%	9%
Pedir ayuda al gobierno/alcaldía	1%	2%	2%	1%	0%	0%
Utilizar el seguro	0%	0%	1%	0%	0%	0%
No sabe/no opina	0%	1%	0%	0%	0%	1%

Muerte de un familiar

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Préstamo de un amigo o familiar	31%	33%	30%	42%	30%	24%
Utilizar ahorros	29%	31%	22%	37%	30%	18%
Préstamo con una entidad financiera	24%	28%	23%	39%	20%	32%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	19%	14%	12%	20%	20%	23%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	16%	3%	1%	14%	21%	8%
Reducir gastos personales o familiares	14%	10%	3%	13%	18%	6%
Empeñar o vender un activo o bienes	7%	4%	2%	16%	5%	15%
Utilizar el seguro	4%	0%	15%	1%	5%	0%

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?

Enfermedad grave

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Préstamo de un amigo o familiar	27%	26%	30%	34%	26%	21%
Utilizar ahorros	27%	29%	19%	37%	28%	13%
Préstamo con una entidad financiera	22%	26%	25%	37%	16%	38%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	21%	16%	9%	28%	22%	26%
Reducir gastos personales o familiares	18%	10%	3%	14%	23%	7%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	17%	5%	3%	14%	22%	9%
Utilizar el seguro	7%	2%	17%	2%	9%	0%
Empeñar o vender un activo o bienes	6%	7%	2%	16%	4%	14%
Pedir ayuda al gobierno/alcaldía	1%	1%	0%	0%	1%	1%

Robo en su vivienda

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	28%	5%	5%	20%	36%	15%
Utilizar ahorros	25%	25%	18%	34%	25%	16%
Préstamo con una entidad financiera	22%	36%	41%	35%	15%	25%
Préstamo de un amigo o familiar	19%	18%	21%	23%	20%	17%
Reducir gastos personales o familiares	19%	13%	7%	18%	22%	12%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	19%	15%	9%	16%	19%	26%
Empeñar o vender un activo o bienes	3%	3%	1%	4%	2%	9%
No sabe/no opina	0%	0%	0%	0%	0%	1%

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?

Robo de su vehículo

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Préstamo con una entidad financiera	30%	51%	50%	51%	22%	36%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	24%	3%	7%	10%	33%	14%
Utilizar ahorros	20%	16%	13%	25%	22%	11%
Préstamo de un amigo o familiar	18%	20%	17%	24%	18%	12%
Reducir gastos personales o familiares	15%	8%	4%	8%	18%	12%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	12%	13%	8%	8%	12%	23%
Empeñar o vender un activo o bienes	2%	3%	1%	6%	1%	9%
Utilizar el seguro	2%	0%	1%	1%	2%	0%
No sabe/no opina	0%	0%	0%	0%	0%	2%

Accidente en hogar o trabajo

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Utilizar ahorros	26%	37%	19%	37%	25%	14%
Préstamo de un amigo o familiar	25%	19%	22%	31%	26%	24%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	23%	19%	10%	18%	25%	23%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	20%	9%	3%	10%	27%	9%
Préstamo con una entidad financiera	19%	16%	28%	37%	14%	32%
Reducir gastos personales o familiares	16%	14%	5%	14%	19%	9%
Utilizar el seguro	8%	3%	14%	1%	10%	0%
Empeñar o vender un activo o bienes	5%	5%	2%	13%	2%	13%
Pedir ayuda al gobierno/alcaldía	1%	1%	0%	0%	1%	0%

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?

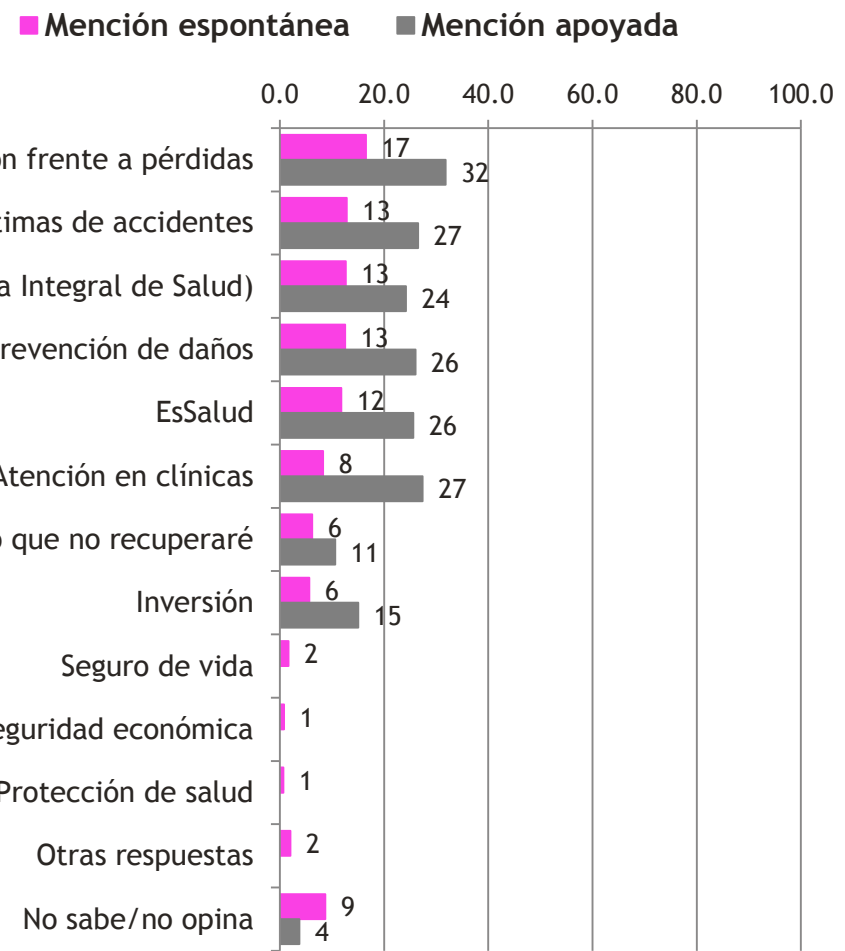
Accidente de tránsito

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Préstamo de un amigo o familiar	27%	21%	23%	31%	28%	22%
Utilizar ahorros	24%	31%	19%	35%	24%	14%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	24%	20%	11%	20%	27%	25%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	19%	7%	2%	6%	25%	8%
Préstamo con una entidad financiera	18%	19%	30%	38%	11%	31%
Reducir gastos personales o familiares	15%	10%	4%	10%	19%	6%
Utilizar el seguro	8%	3%	14%	1%	10%	0%
Empeñar o vender un activo o bienes	4%	4%	3%	15%	2%	15%
Pedir ayuda al gobierno/alcaldía	1%	1%	0%	0%	1%	0%

Conocimiento de productos de seguros

Asociación espontánea de conceptos con el producto seguros

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



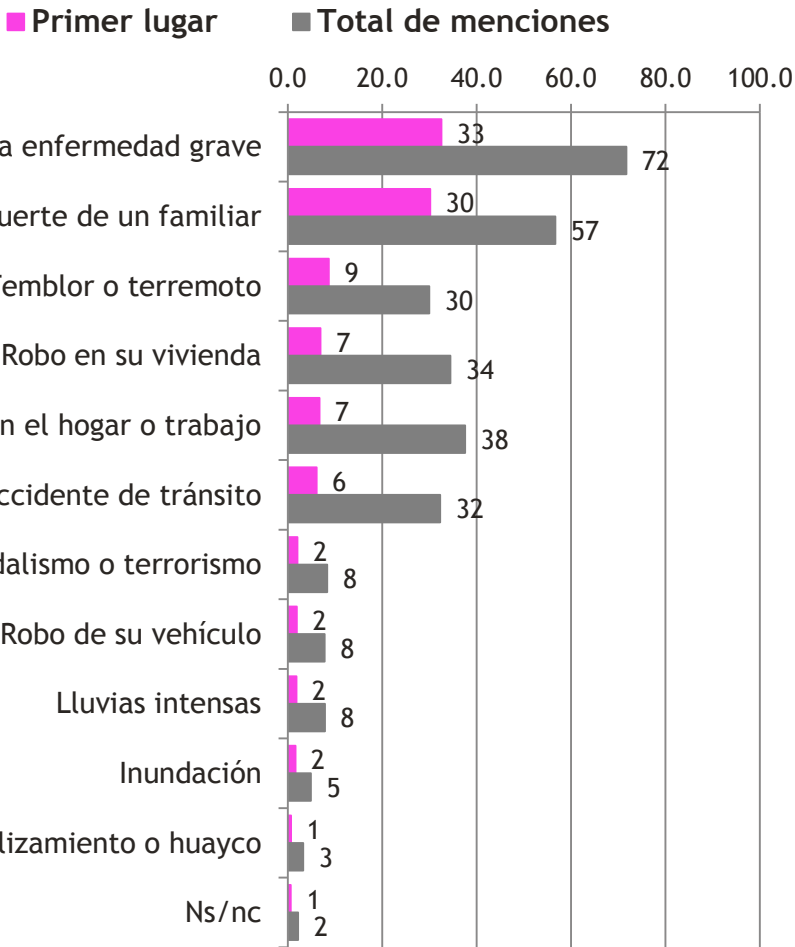
Concepto que viene a la mente

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Protección frente a pérdidas	17%	12%	29%	11%	18%	6%
Pago a víctimas de accidentes	13%	11%	9%	10%	15%	8%
SIS (Sistema Integral de Salud)	13%	12%	15%	18%	11%	17%
Prevención de daños	13%	10%	16%	10%	13%	14%
EsSalud	12%	17%	11%	17%	10%	14%
Atención en clínicas	8%	6%	4%	5%	9%	11%
Dinero que no recuperaré	6%	9%	3%	2%	6%	10%
Inversión	6%	14%	3%	4%	5%	5%
Seguro de vida	2%	0%	0%	0%	2%	0%
Seguridad económica	1%	0%	2%	2%	1%	0%
Protección de salud	1%	0%	1%	2%	0%	1%
Otras respuestas	2%	0%	2%	4%	2%	1%
No sabe/no opina	9%	9%	5%	15%	7%	13%

Eventos por los que quisiera cubrirse con un seguro

El seguro es el contrato, mediante el cual, la aseguradora se compromete a compensar al asegurado por los daños sufridos, de acuerdo a las condiciones del contrato, a cambio de un pago monetario.

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



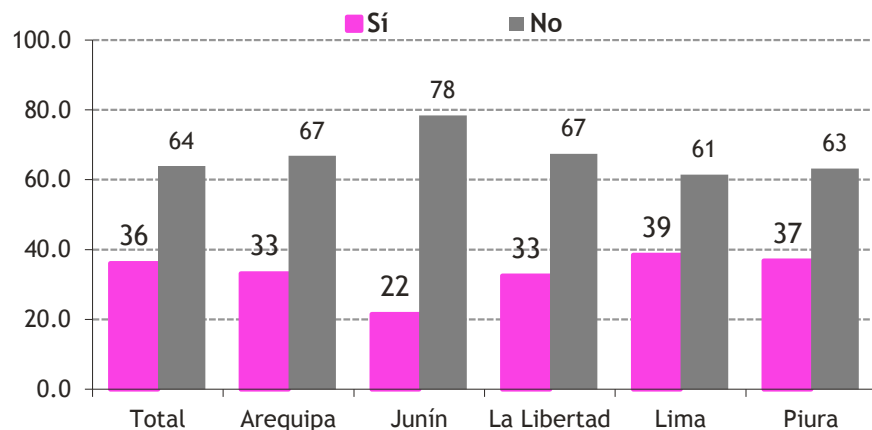
Evento por el que quisiera cubrirse en 1º lugar

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Una enfermedad grave	33%	23%	31%	39%	34%	29%
La muerte de un familiar	30%	20%	22%	33%	31%	34%
Temblor o terremoto	9%	11%	11%	3%	10%	5%
Robo en su vivienda	7%	11%	5%	6%	7%	3%
Accidente en el hogar o trabajo	7%	8%	13%	9%	6%	5%
Un accidente de tránsito	6%	5%	8%	5%	6%	7%
Vandalismo o terrorismo	2%	4%	2%	0%	2%	2%
Robo de su vehículo	2%	5%	1%	1%	2%	0%
Lluvias intensas	2%	5%	3%	2%	0%	10%
Inundación	2%	2%	2%	0%	1%	4%
Aluvión, deslizamiento o huayco	1%	3%	2%	0%	0%	0%
Ns/nc	1%	3%	1%	1%	0%	1%

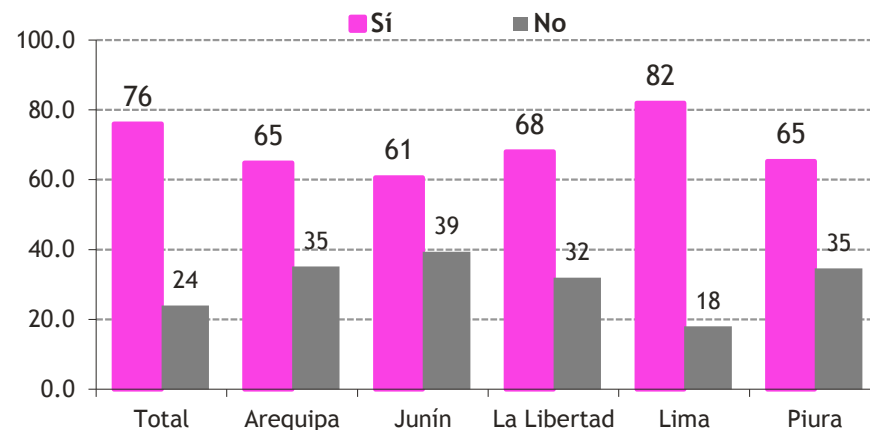
Conocimiento de productos de seguros

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

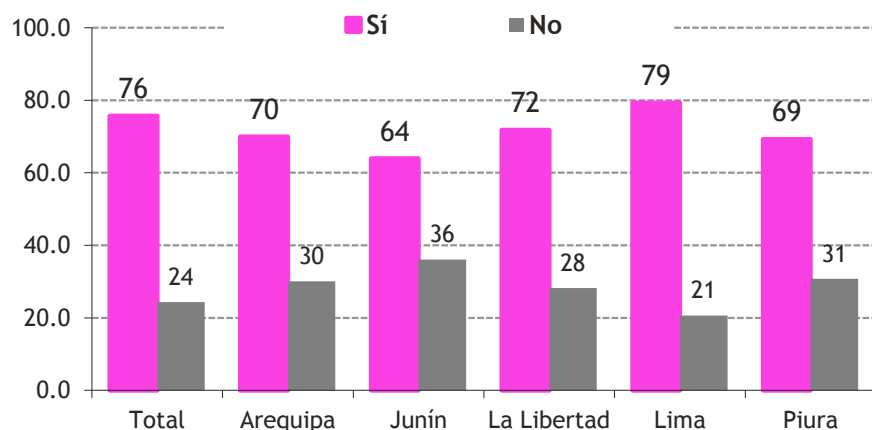
Seguro para el hogar (%)



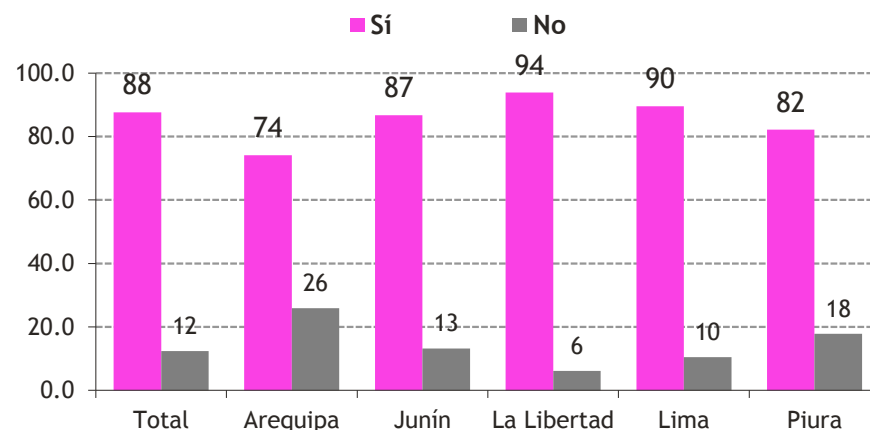
Seguro vehicular (%)



Seguro escolar (%)

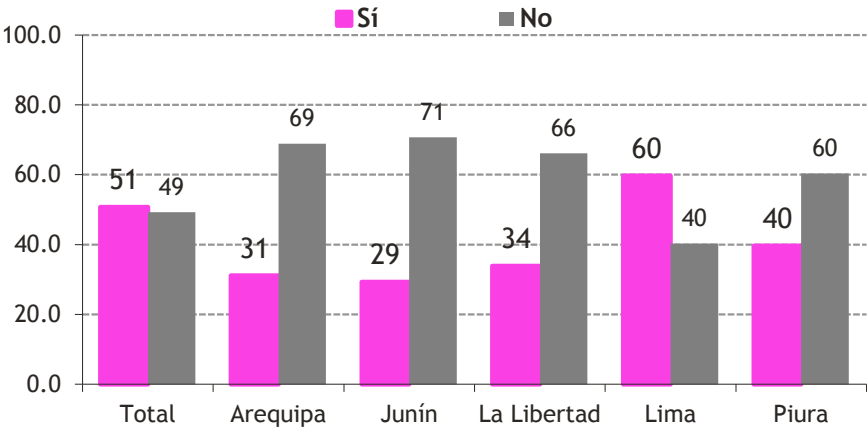


Seguro de salud y/o EPS (%)

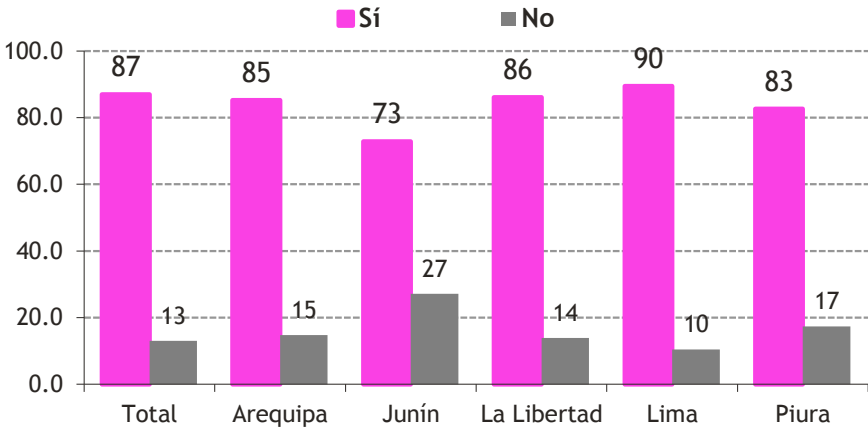


Dígame, ¿conoce o ha escuchado acerca del ...?

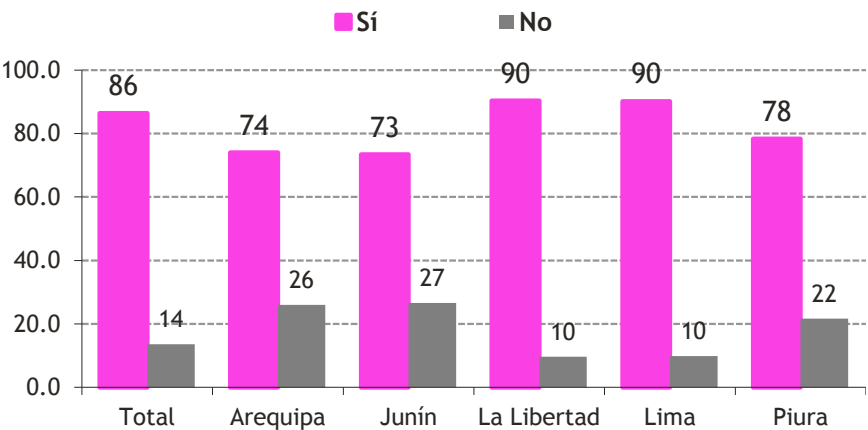
Seguro de protección de tarjetas (%)



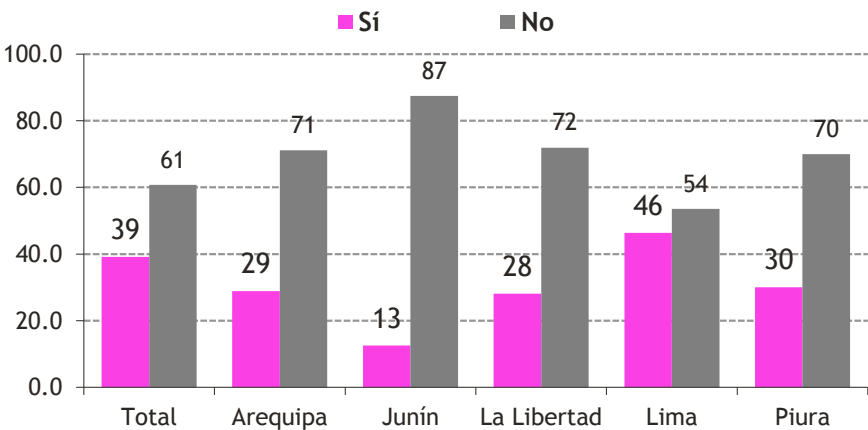
Seguro SOAT (%)



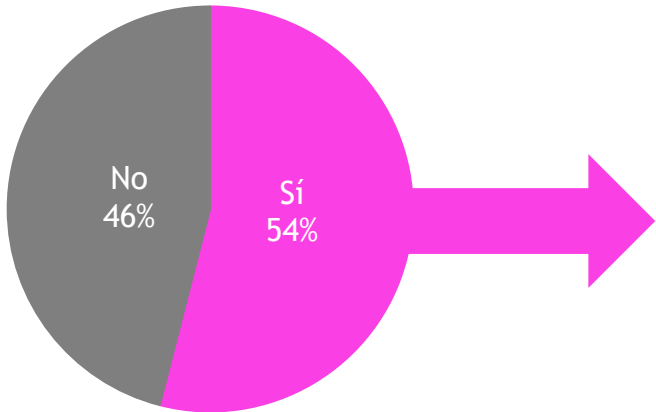
Seguro de vida (%)



Seguro de desgravamen hipotecario (%)



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

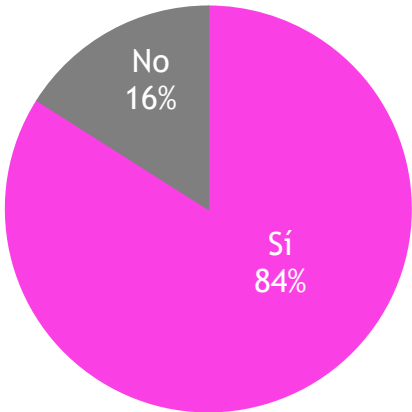


	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Sí	54%	53%	39%	64%	56%	38%
No	46%	47%	61%	36%	44%	62%

Total 100%. Base: 1640 entrevistas

¿Se encuentran vigentes?

- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

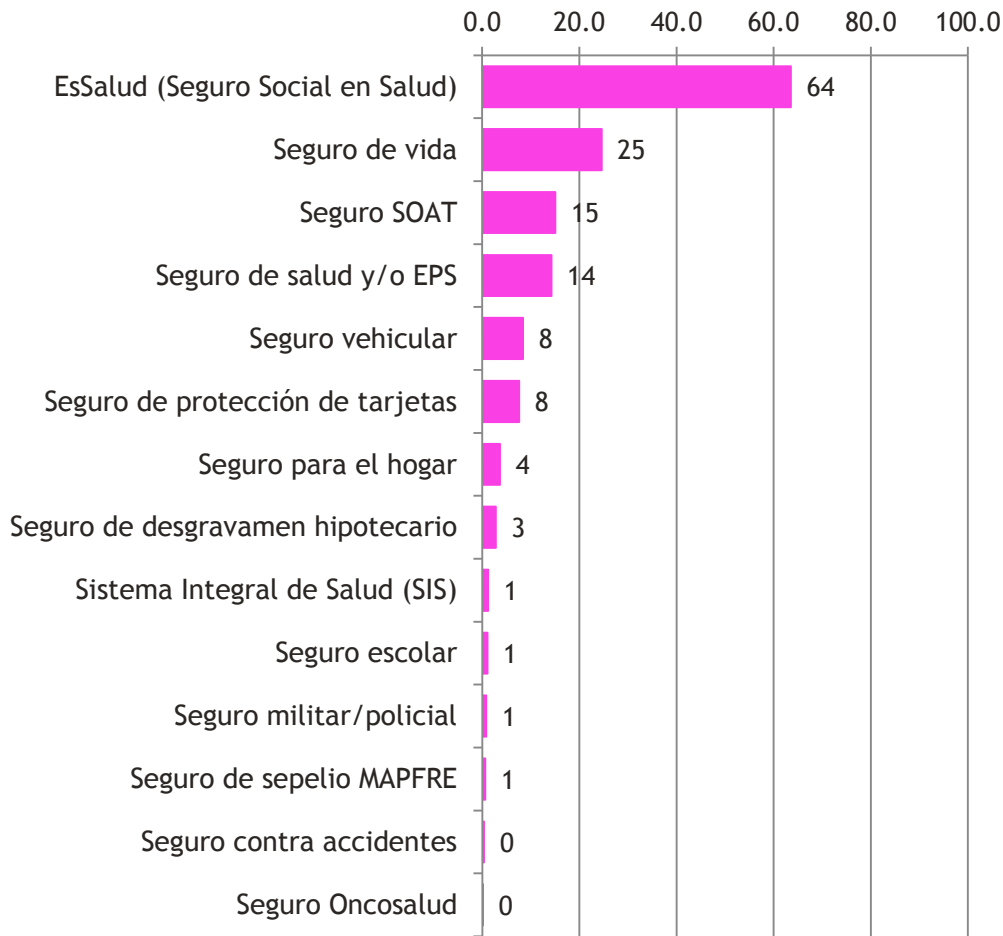
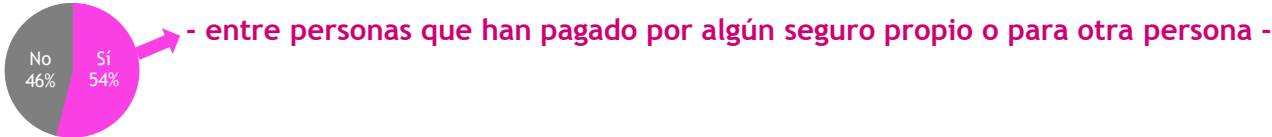


	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Sí	84%	90%	95%	79%	83%	91%
No	16%	10%	5%	21%	17%	9%

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

Seguros contratados o que se poseen

¿Me podría decir de qué seguros(s)



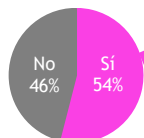
De qué seguros se trata

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Essalud (Seguro Social en Salud)	64%	81%	65%	73%	59%	71%
Seguro de vida	25%	12%	24%	31%	26%	20%
Seguro SOAT	15%	31%	16%	14%	14%	8%
Seguro de salud y/o EPS	14%	4%	5%	8%	18%	6%
Seguro vehicular	8%	7%	6%	3%	10%	3%
Seguro de protección de tarjetas	8%	5%	10%	3%	9%	1%
Seguro para el hogar	4%	1%	1%	1%	5%	0%
Seguro desgravamen hipotecario	3%	2%	1%	11%	2%	2%
Sistema Integral de Salud (SIS)	1%	1%	0%	2%	0%	11%
Seguro escolar	1%	2%	0%	1%	1%	0%

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

Forma de adquisición del seguro para ...

¿Cómo compró el ...?



- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

Seguro de vida

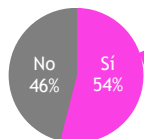
	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Directamente con la compañía de seguros	37%	50%	37%	56%	32%	37%
Con un corredor de seguros	26%	30%	11%	8%	31%	20%
En el banco o entidad financiera	16%	15%	20%	29%	14%	9%
Me lo ofrecieron en el trabajo	15%	0%	32%	5%	16%	21%
En el instituto/universidad	3%	0%	0%	0%	5%	0%
En una tienda comercial o supermercado	2%	5%	0%	2%	1%	8%
Edelnor	1%	0%	0%	0%	1%	0%
En el colegio / centro educativo	1%	0%	0%	0%	1%	4%

Seguro SOAT

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Directamente con la compañía de seguros	42%	44%	74%	58%	32%	90%
Con un corredor de seguros	30%	29%	10%	21%	35%	0%
En una tienda comercial o supermercado	19%	17%	11%	7%	24%	0%
En el banco o entidad financiera	8%	10%	5%	14%	7%	10%
Me lo ofrecieron en el trabajo	2%	0%	0%	0%	3%	0%

Forma de adquisición del seguro para ...

¿Cómo compró el ...?



- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

Seguro de salud y/o EPS

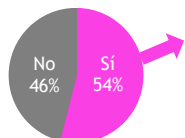
	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Directamente con la compañía de seguros	33%	67%	16%	50%	31%	28%
Con un corredor de seguros	24%	33%	16%	13%	25%	28%
En la clínica	15%	0%	0%	0%	18%	0%
Me lo ofrecieron en el trabajo	15%	0%	16%	12%	16%	14%
En el banco o entidad financiera	10%	0%	35%	13%	9%	29%
En una tienda comercial o supermercado	2%	0%	0%	6%	2%	0%
En el instituto/universidad	1%	0%	16%	6%	0%	0%

Seguro vehicular

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Directamente con la compañía de seguros	45%	55%	56%	40%	42%	100%
Con un corredor de seguros	34%	27%	31%	20%	36%	0%
En el banco o entidad financiera	20%	0%	14%	40%	22%	0%
En una tienda comercial o supermercado	1%	18%	0%	0%	0%	0%

Forma de adquisición del seguro para ...

¿Cómo compró el ...?



- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

Seguro de protección de tarjetas

	Total
En el banco o entidad financiera	95%
En una tienda comercial o supermercado	4%
Directamente con la compañía de seguros	1%

Seguro de desgravamen hipotecario

	Total
En el banco o entidad financiera	98%
Directamente con la compañía de seguros	2%

Seguro para el hogar

	Total
Directamente con la compañía de seguros	92%
En el banco o entidad financiera	7%
Con un corredor de seguros	1%

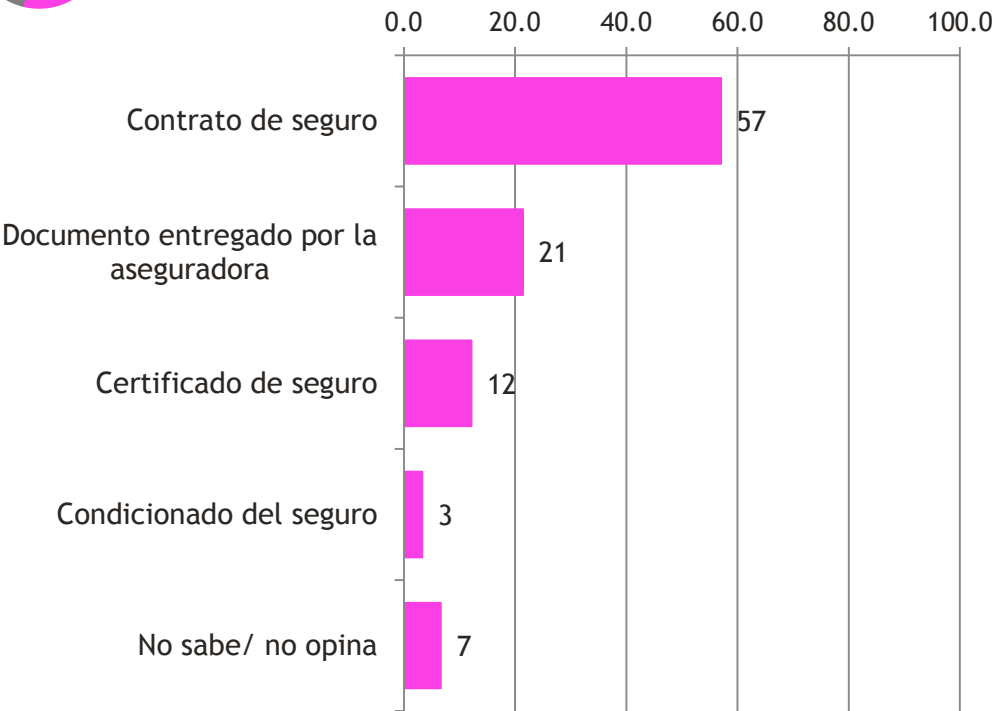
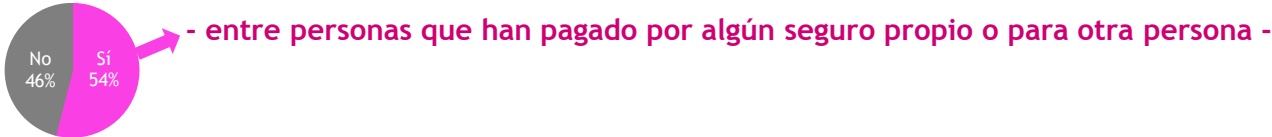
Seguro escolar

	Total
En el colegio / centro educativo	85%
En una tienda comercial o supermercado	15%

Acerca de la póliza de seguros

Documento que se refiere a la póliza de seguro

De las siguientes alternativas, ¿cuál cree Ud. que se refiere a la póliza de seguro?



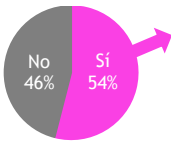
A cuál se refiere la póliza

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Contrato de seguro	57%	47%	48%	48%	61%	29%
Documento entregado por la aseguradora	21%	22%	23%	26%	20%	32%
Certificado de seguro	12%	27%	11%	18%	8%	29%
Condicionado del seguro	3%	3%	3%	3%	3%	5%
No sabe/ no responde	7%	1%	15%	5%	7%	5%

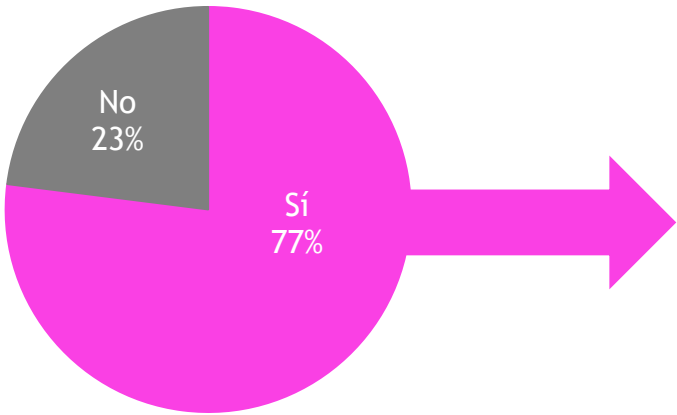
Oportunidad de recibir la póliza de seguro y número de páginas que tiene

La póliza es el documento donde consta el contrato de seguro, comprende las condiciones del seguro y la información proporcionada por el contratante o el asegurado, con ocasión de su contratación.

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



- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

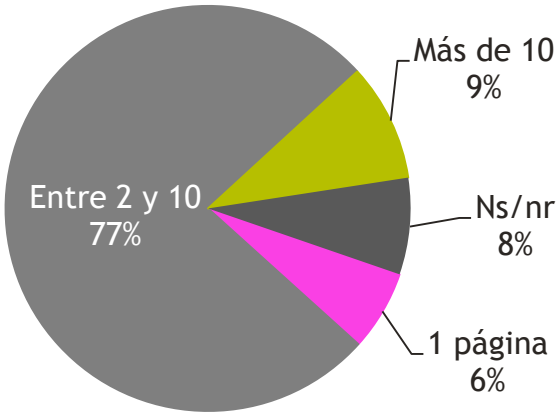


	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Sí	77%	68%	85%	92%	75%	78%
No	23%	32%	15%	8%	25%	22%

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 -



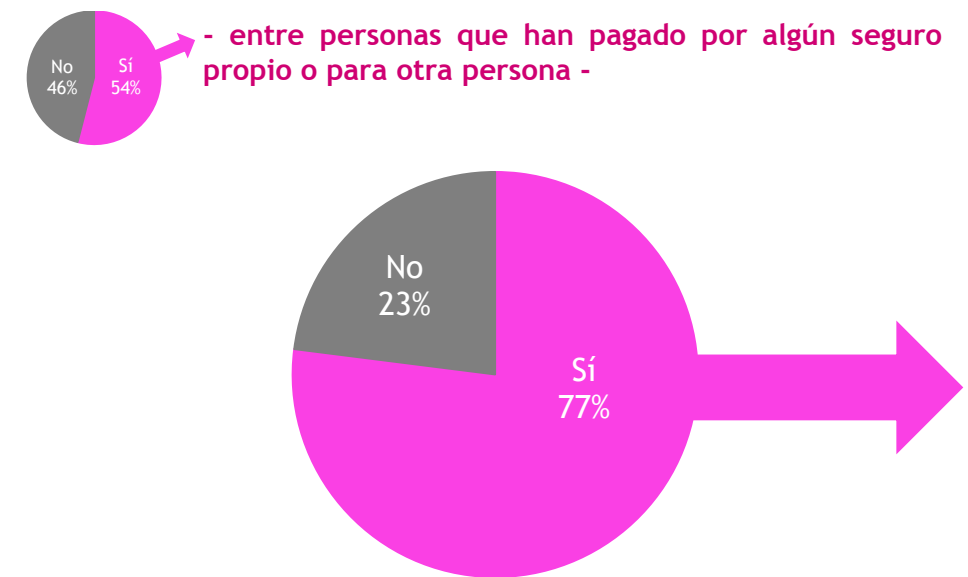
	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Una página	6%	14%	14%	11%	4%	9%
Entre 2 y 10 páginas	77%	64%	77%	77%	79%	59%
Más de 10 páginas	9%	8%	6%	3%	11%	12%
Ns/nr	8%	14%	4%	8%	7%	19%

Base: Personas que contrataron o poseen seguro y que han recibido la póliza de seguro contratada (319 entrevistas)

Oportunidad de recibir la póliza de seguro, lectura y datos que se mencionan

La póliza es el documento donde consta el contrato de seguro, comprende las condiciones del seguro y la información proporcionada por el contratante o el asegurado, con ocasión de su contratación.

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

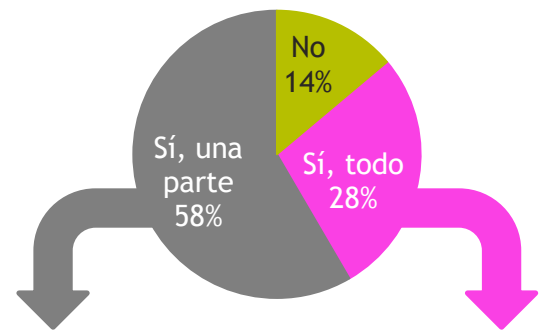


	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Sí	77%	68%	85%	92%	75%	78%
No	23%	32%	15%	8%	25%	22%

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

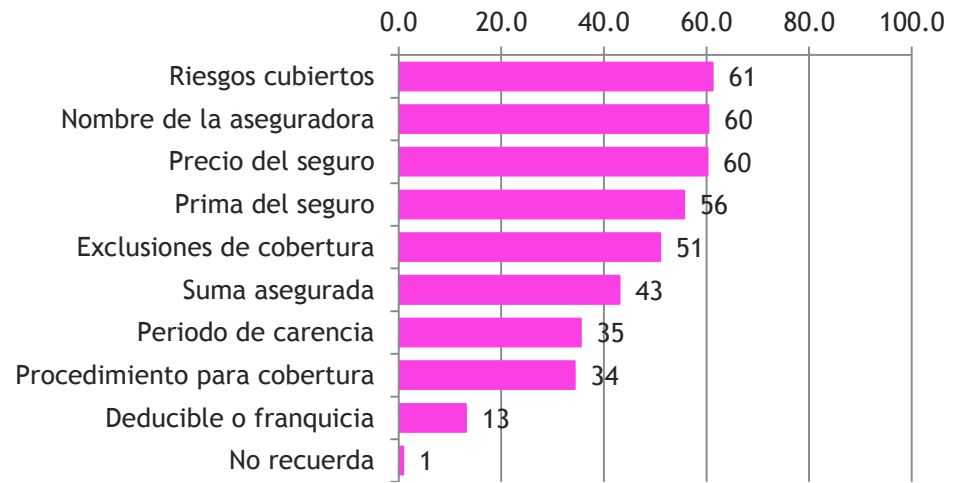
En general, ¿ha leído el contenido de su(s) póliza(s) de seguro?

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



¿Me puede decir cuáles son los datos que se mencionan en la(s) póliza(s) de seguro que recibió?

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

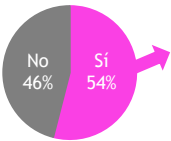


Base: Personas que contrataron, han recibido y leído la póliza de seguro contratada (259 entrevistas)

Lugares a los que puede recurrir el asegurado

Para presentar un reclamo cuando existe insatisfacción

¿Sabe dónde puede presentar un reclamo cuando existe insatisfacción respecto a su póliza de seguro o al servicio recibido de la aseguradora?



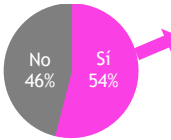
- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Indecopi	38%	22%	26%	18%	44%	12%
Compañía de Seguros	25%	14%	19%	49%	22%	49%
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP	19%	18%	15%	9%	20%	17%
Defensoría del Asegurado	13%	23%	8%	12%	12%	12%
Defensoría del Pueblo	8%	11%	5%	22%	6%	5%
Corredor de Seguros	4%	12%	5%	2%	3%	0%
Banco o entidad financiera	4%	1%	10%	5%	3%	7%
Comisaría	3%	3%	0%	3%	3%	2%
Ministerio Público	3%	1%	0%	6%	3%	2%
No sabe/ no opina	11%	11%	16%	7%	11%	15%

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

Para presentar una solicitud de cobertura o reclamación

¿Sabe dónde puede presentar una solicitud de cobertura o reclamación en caso de haber sufrido daños?



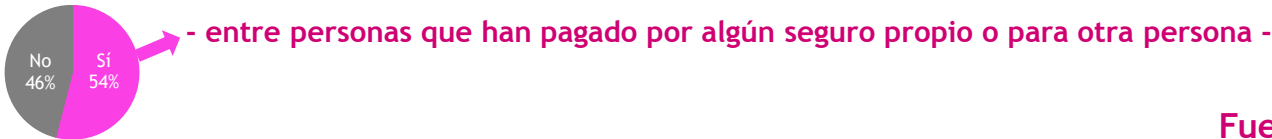
- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Compañía de Seguros	48%	19%	18%	31%	56%	27%
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP	12%	12%	17%	10%	12%	10%
Indecopi	10%	14%	10%	12%	9%	24%
Defensoría del Asegurado	9%	11%	3%	13%	9%	7%
Corredor de Seguros	8%	10%	11%	5%	7%	10%
Defensoría del Pueblo	6%	14%	4%	17%	4%	2%
Banco o entidad Financiera	5%	11%	15%	13%	3%	10%
Ministerio Público	5%	3%	6%	10%	4%	2%
Comisaría	4%	5%	2%	5%	3%	2%
No sabe/ no opina	13%	27%	14%	15%	10%	29%

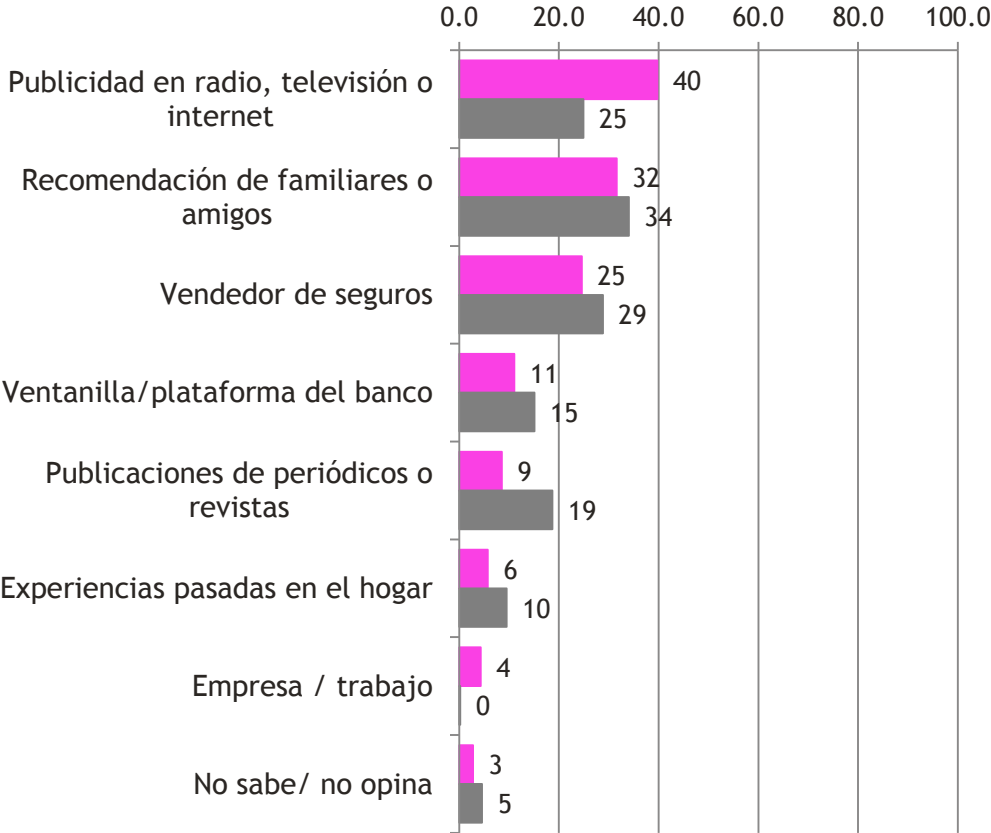
Base: Personas que contrataron o poseen seguro de aseguradora (400 entrevistas)

Fuentes de información más importantes

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



■ Mención espontánea ■ Mención apoyada



Fuente de información más importante
- respuesta espontánea -

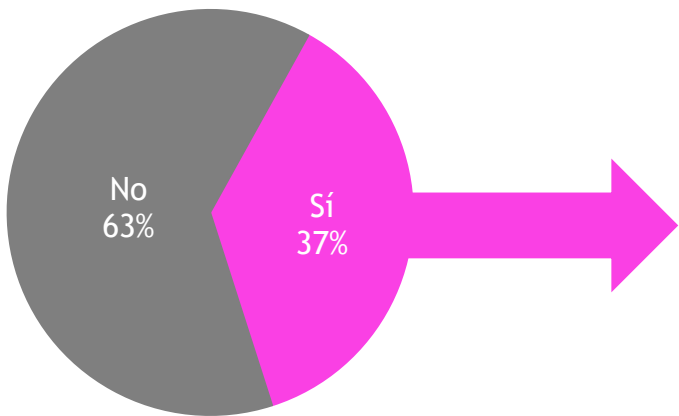
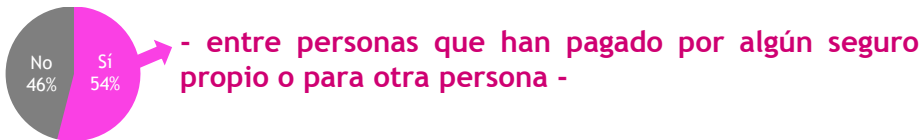
	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Publicidad en radio, televisión o internet	40%	34%	16%	14%	45%	44%
Recomendación de familiares o amigos	32%	23%	17%	26%	34%	27%
Vendedor de seguros	25%	32%	25%	35%	22%	24%
Ventanilla/plataforma del banco	11%	10%	22%	17%	10%	7%
Publicaciones de periódicos o revistas	9%	11%	2%	12%	8%	7%
Experiencias pasadas en el hogar	6%	4%	11%	9%	5%	15%
Empresa / trabajo	4%	0%	16%	1%	5%	3%
No sabe/ no opina	3%	1%	0%	3%	3%	0%

Acerca del corredor de seguros

Contacto con el corredor de seguros

El corredor de seguros es la persona o empresa que lo puede asesorar sobre las características y condiciones de los seguros, a cambio de una comisión que se aplica al precio del seguro.

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

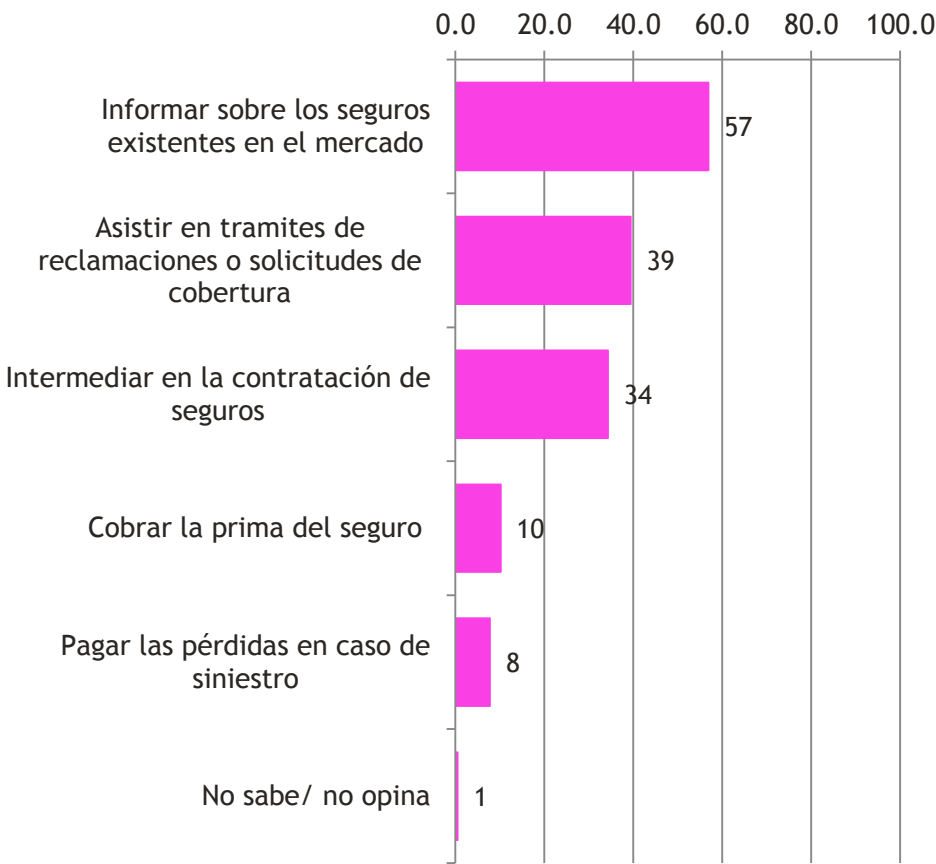


	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Sí	37%	47%	43%	26%	37%	56%
No	63%	53%	57%	74%	63%	44%

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

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

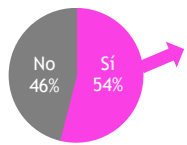
- entre personas que han tenido contacto con un corredor de seguros -



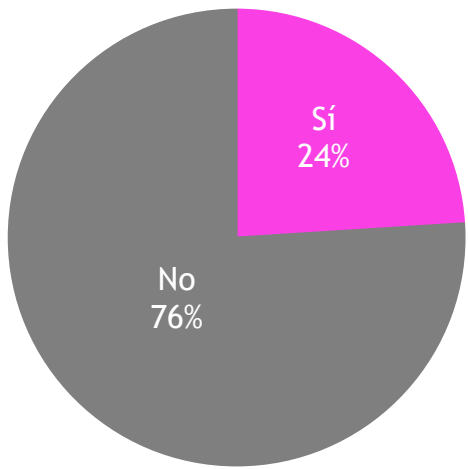
Base: Personas que contrataron un seguro y han tenido contacto con un corredor de seguros (151 entrevistas)

Compra del seguro condicionado como requisito para otra operación

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



- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

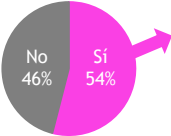


	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Sí	24%	25%	37%	31%	23%	12%
No	76%	75%	63%	69%	77%	88%

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

Importancia de atributos en la decisión de compra de seguros

Le voy a mencionar algunos factores y quisiera que me diga qué tan importantes los considera para comprar un seguro. Dígame, ¿qué tan importante es ... para comprar un seguro?



- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

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

	T2B = (muy importante + importante)					
	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Las condiciones del seguro	98%	100%	97%	97%	99%	97%
Los riesgos cubiertos	96%	96%	98%	95%	96%	98%
El costo del seguro	95%	100%	92%	97%	94%	95%
La facilidad de contratación	93%	96%	97%	92%	94%	95%
El prestigio de la aseguradora	94%	97%	98%	96%	94%	92%
El trato recibido del corredor de seguros	73%	97%	92%	81%	67%	83%
Las recomendaciones de otras personas	71%	71%	57%	66%	72%	73%

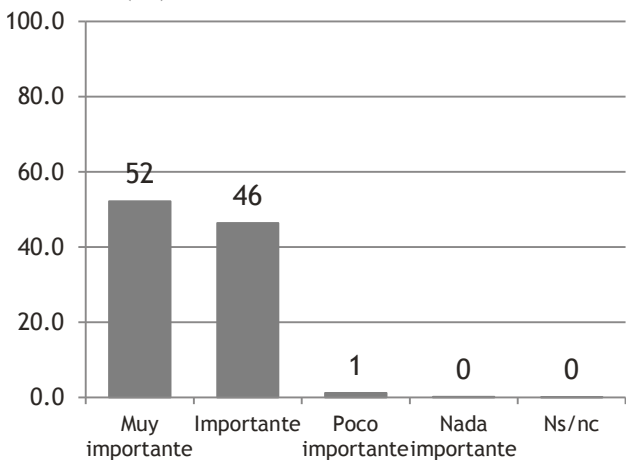
Base: Personas que contrataron o poseen seguro de una aseguradora (400 entrevistas)

Importancia de las condiciones del seguro en la decisión de compra de seguros

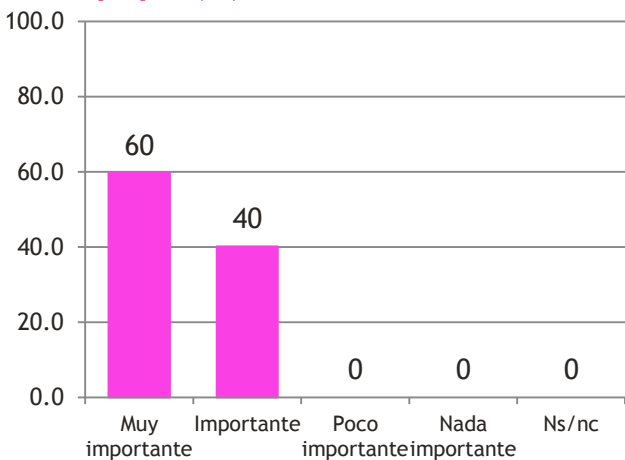
Dígame, ¿qué tan importantes son las condiciones del seguro para comprar un seguro?

- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

Total (%)



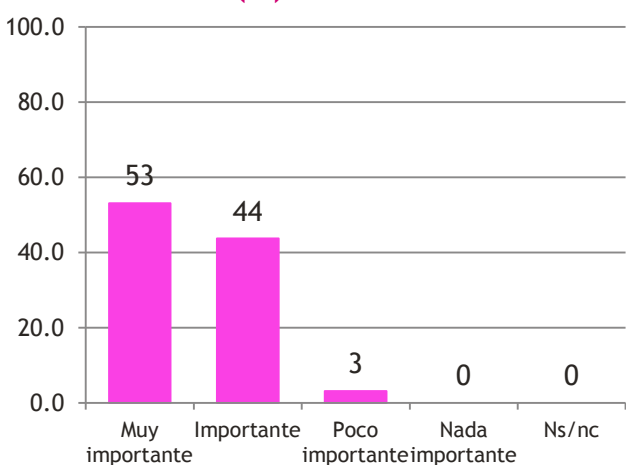
Arequipa (%)



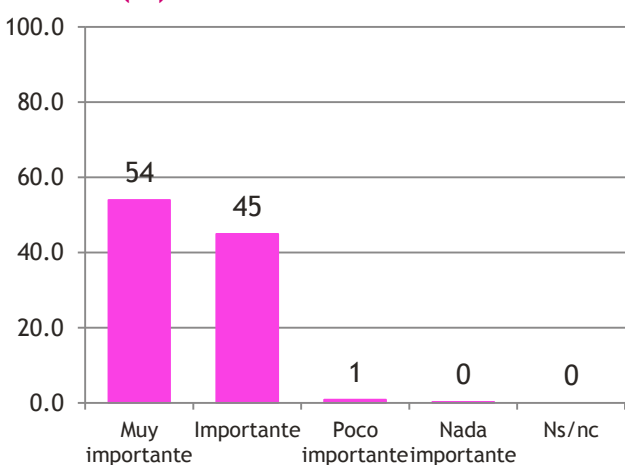
Junín (%)



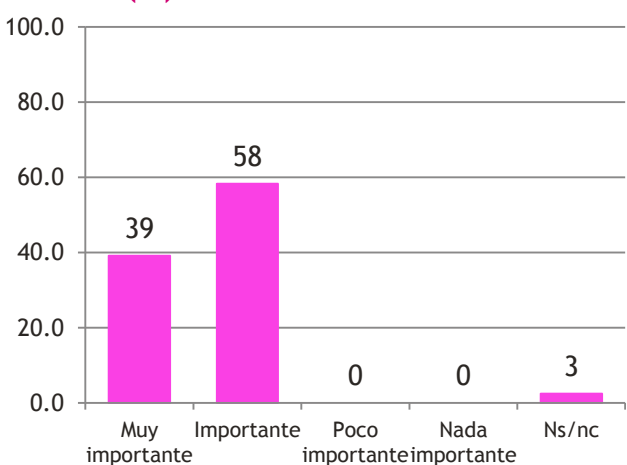
La Libertad (%)



Lima (%)



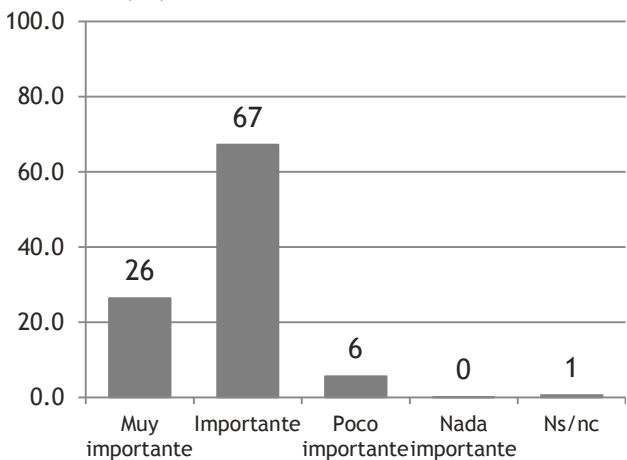
Piura (%)



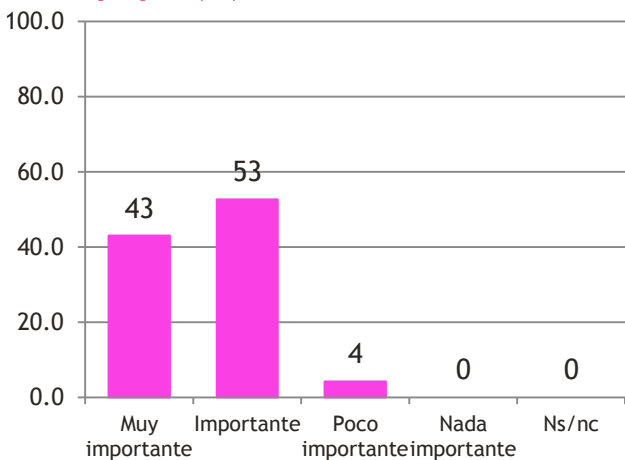
Importancia de la facilidad de contratación en la decisión de compra de seguros

Dígame, ¿qué tan importante es la facilidad de contratación para comprar un seguro?
- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

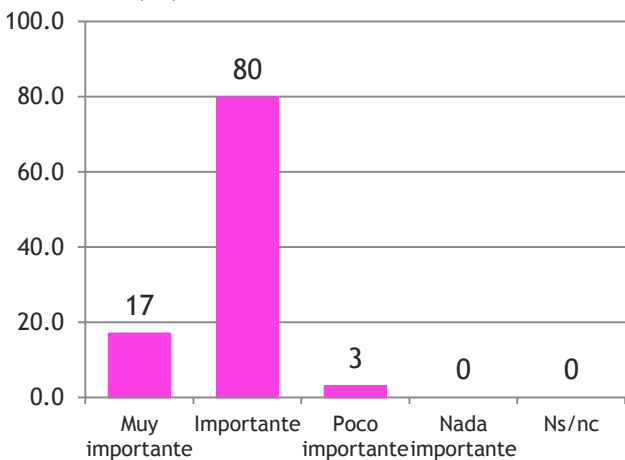
Total (%)



Arequipa (%)



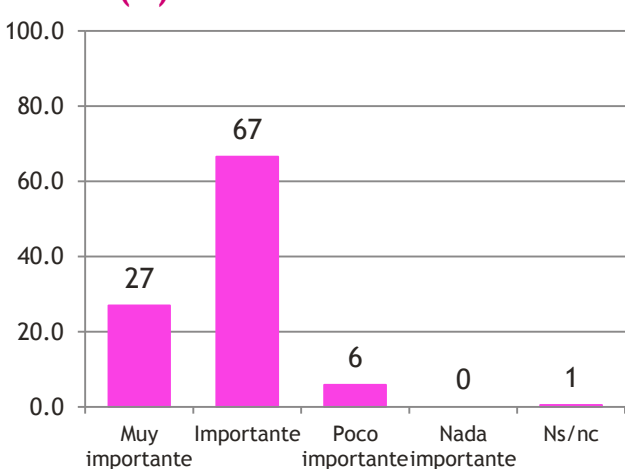
Junín (%)



La Libertad (%)



Lima (%)



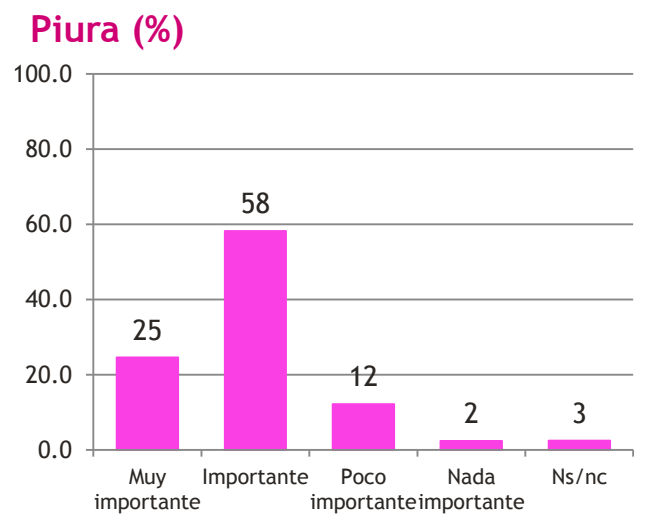
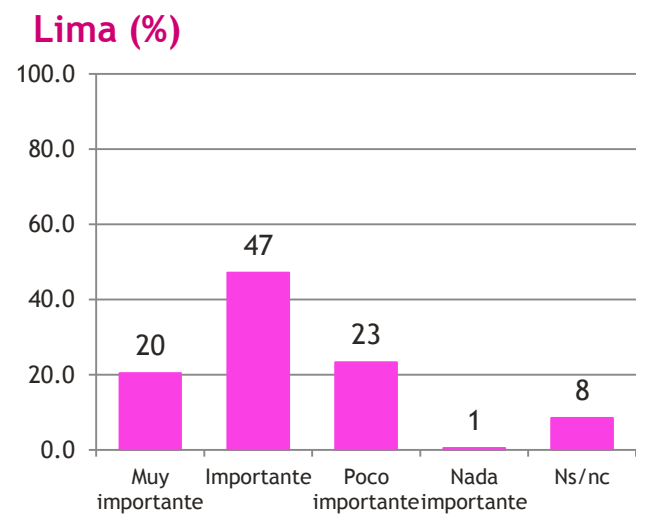
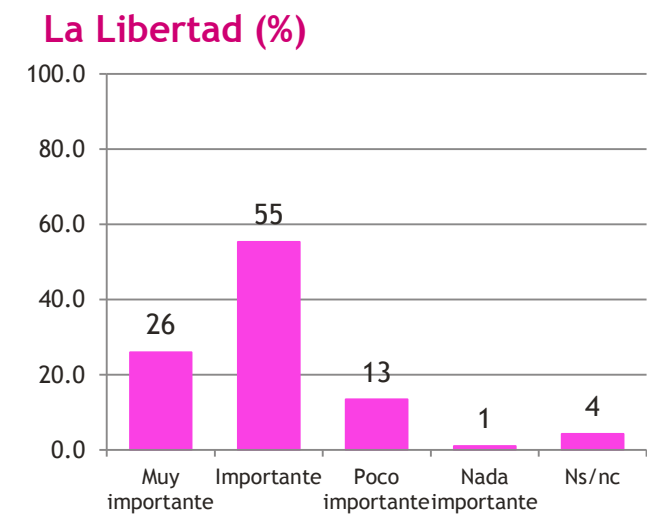
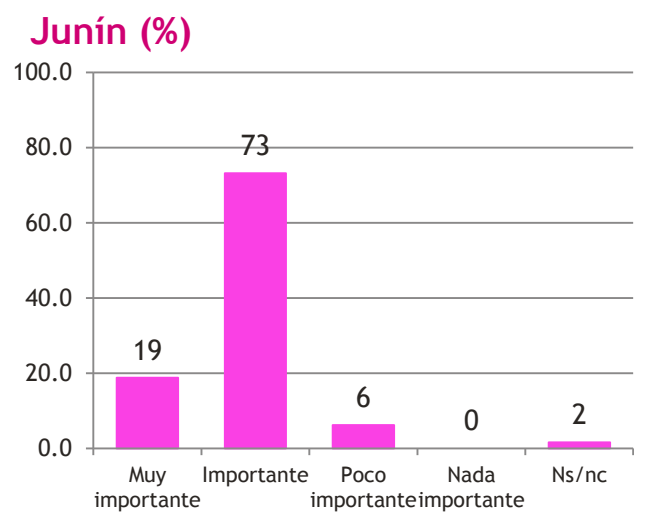
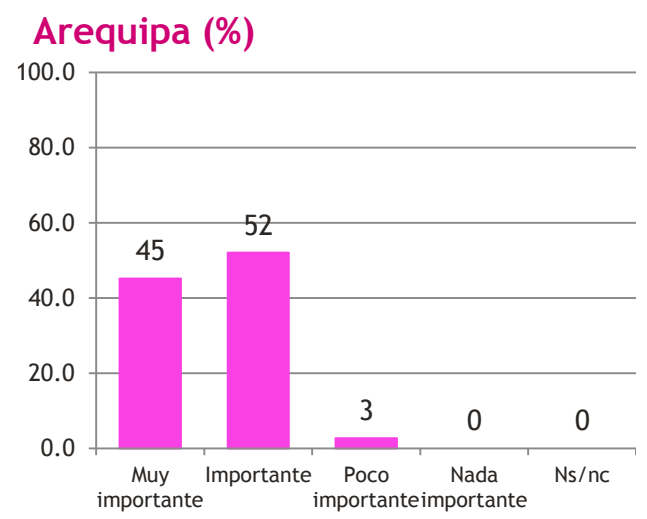
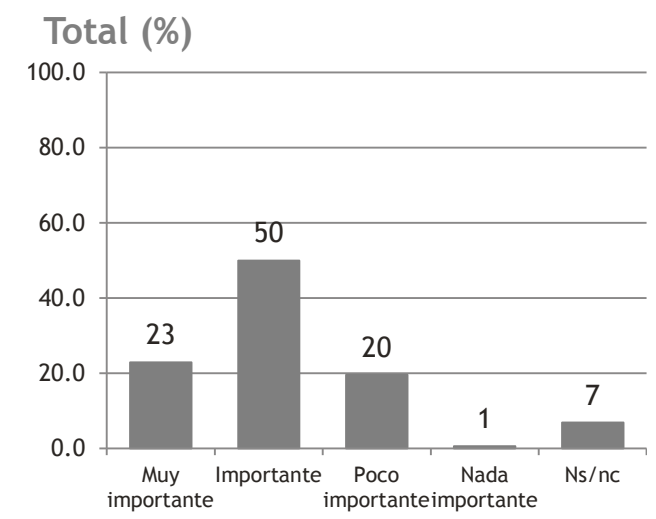
Piura (%)



Importancia del trato recibido del corredor de seguros en la decisión de compra de seguros

Dígame, ¿qué tan importante es el trato recibido del corredor de seguros para comprar un seguro?

- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

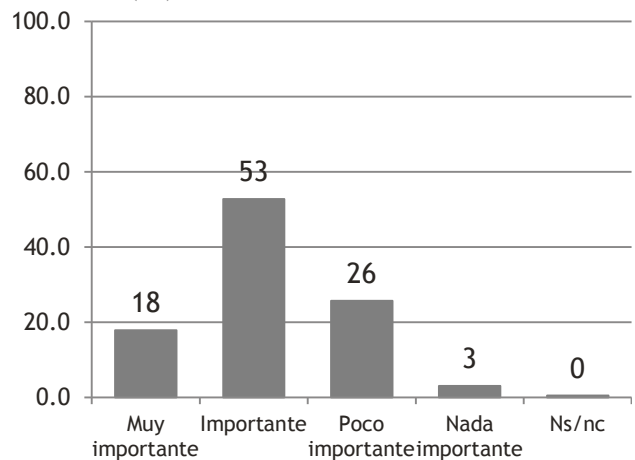


Importancia de las recomendaciones de otras personas en la decisión de compra de seguros

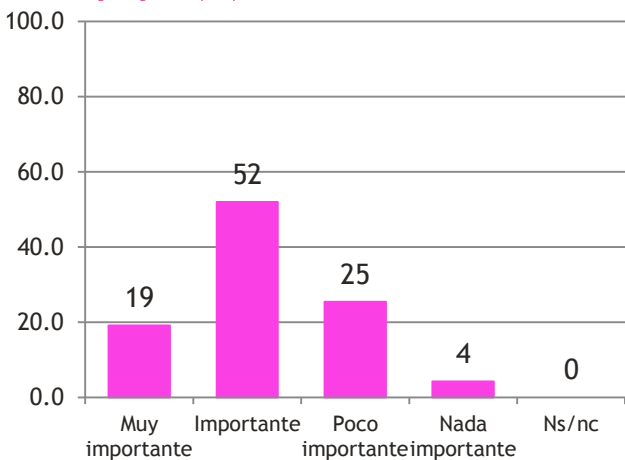
Dígame, ¿qué tan importantes son las recomendaciones de otras personas para comprar un seguro?

- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

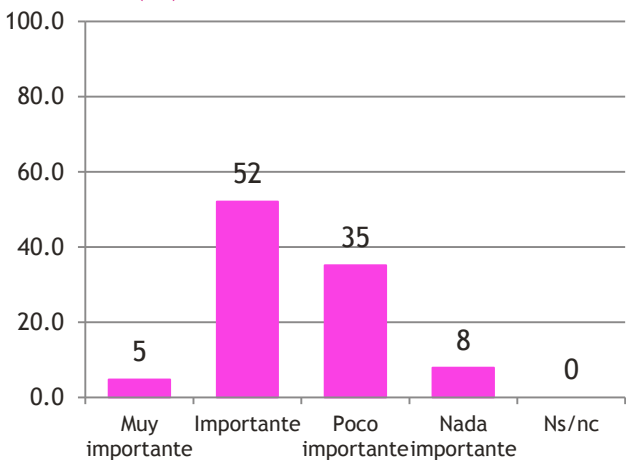
Total (%)



Arequipa (%)



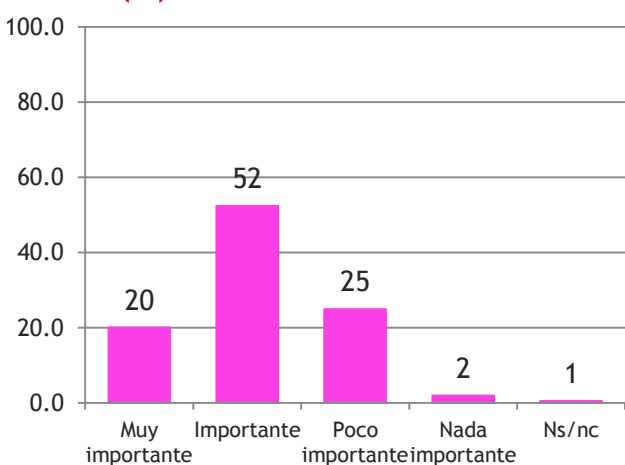
Junín (%)



La Libertad (%)



Lima (%)



Piura (%)

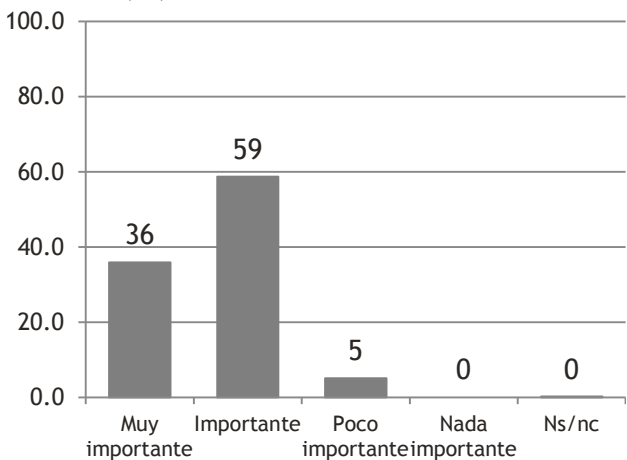


Importancia del costo del seguro en la decisión de compra de seguros

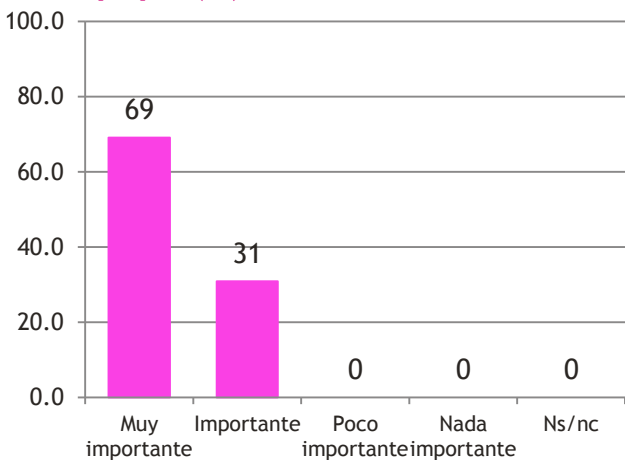
Dígame, ¿qué tan importante es el costo del seguro para comprar un seguro?

- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

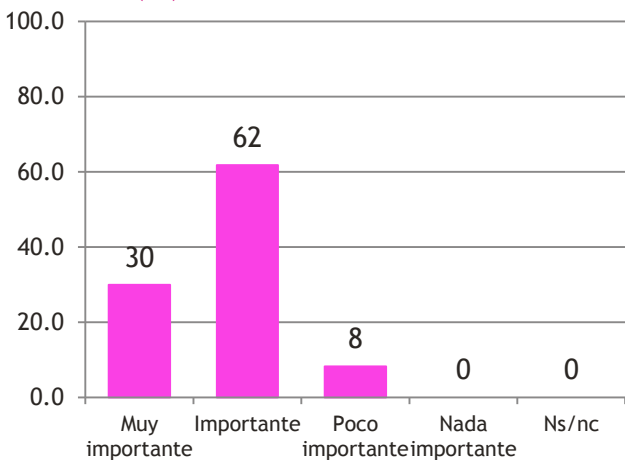
Total (%)



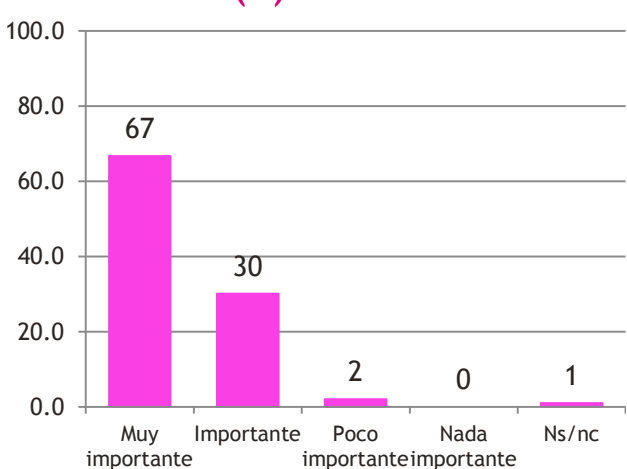
Arequipa (%)



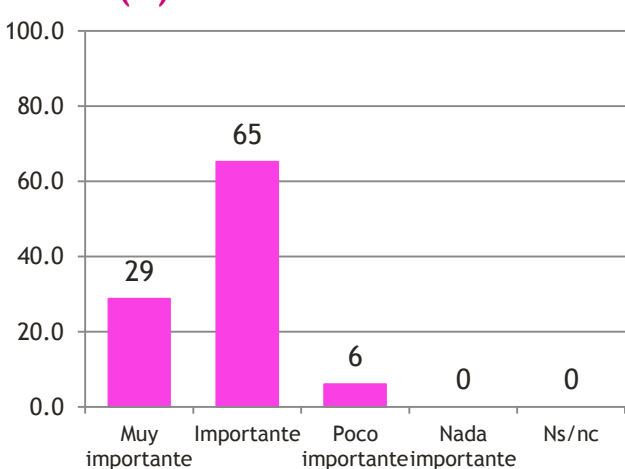
Junín (%)



La Libertad (%)



Lima (%)



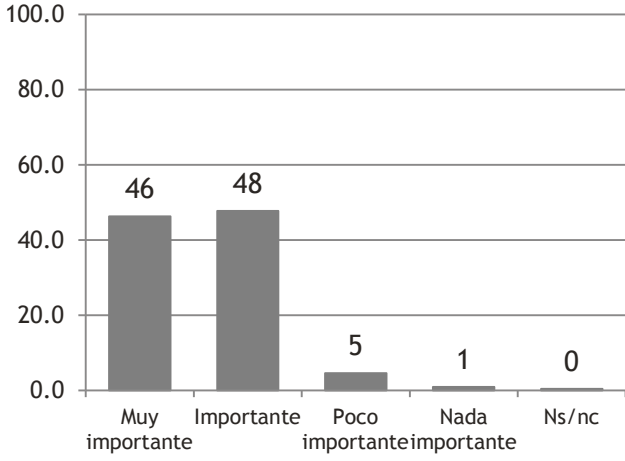
Piura (%)



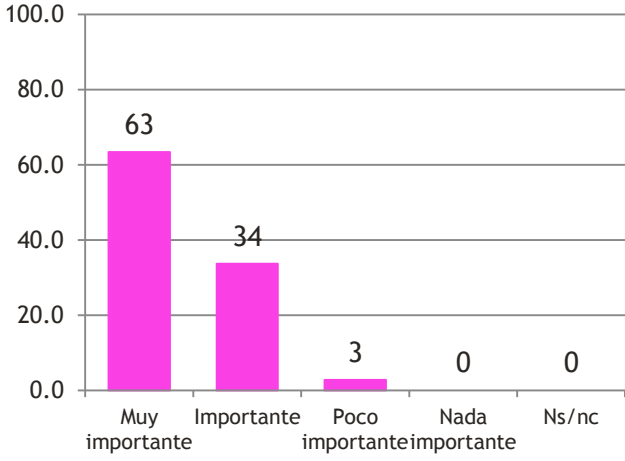
Importancia del prestigio de la aseguradora en la decisión de compra de seguros

Dígame, ¿qué tan importante es el prestigio de la aseguradora para comprar un seguro?
- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

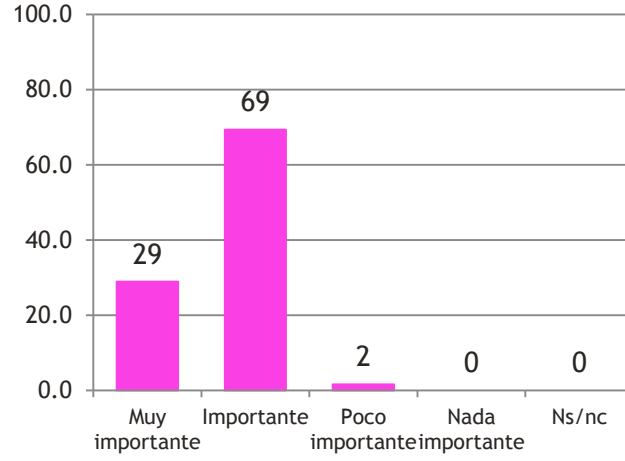
Total (%)



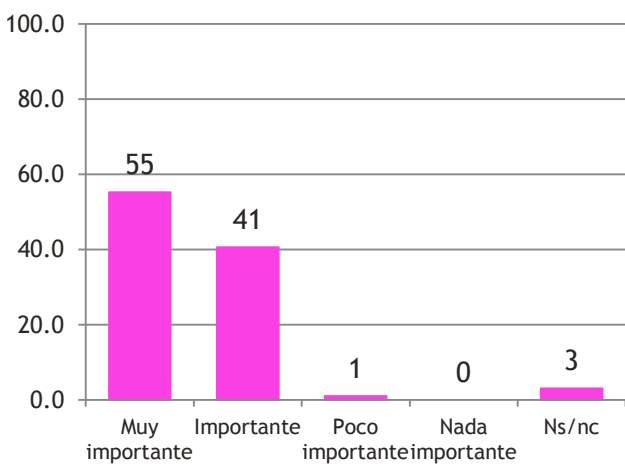
Arequipa (%)



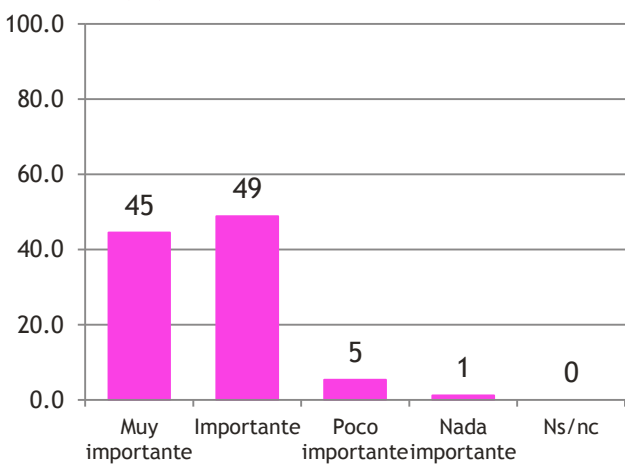
Junín (%)



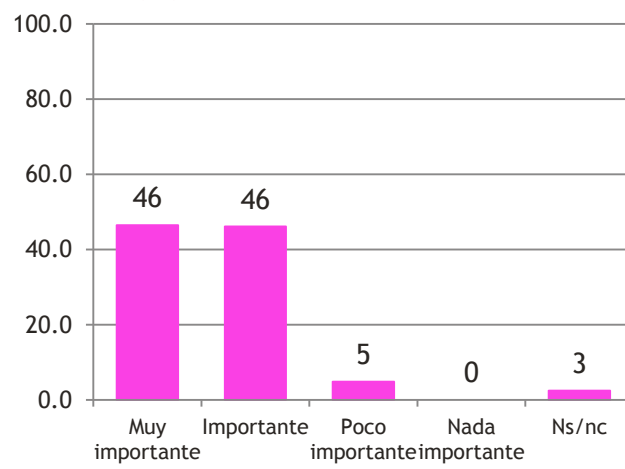
La Libertad (%)



Lima (%)



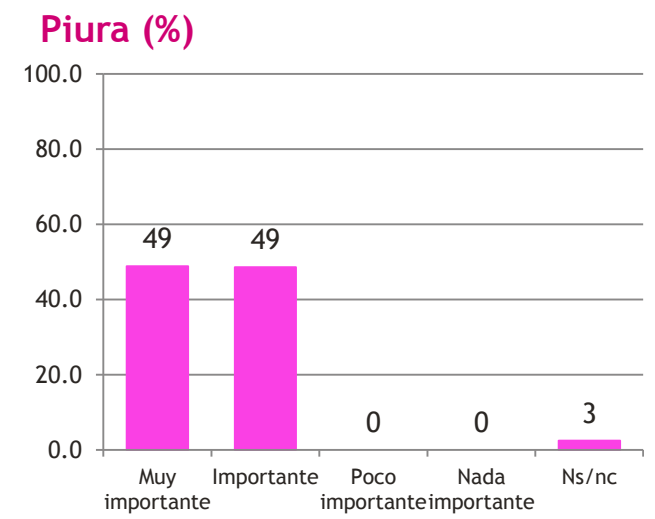
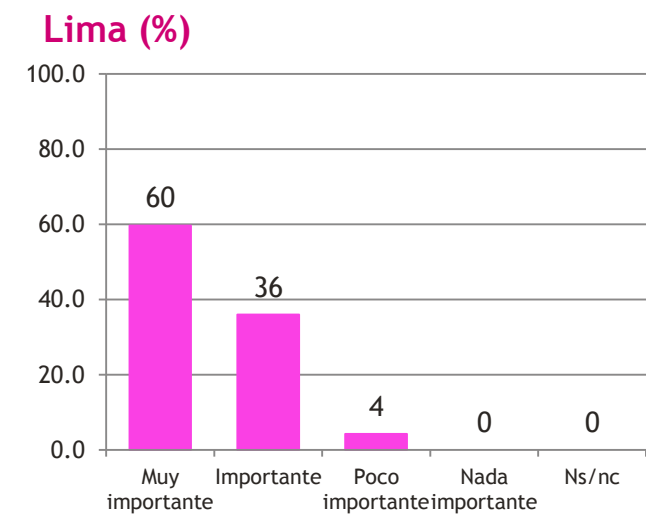
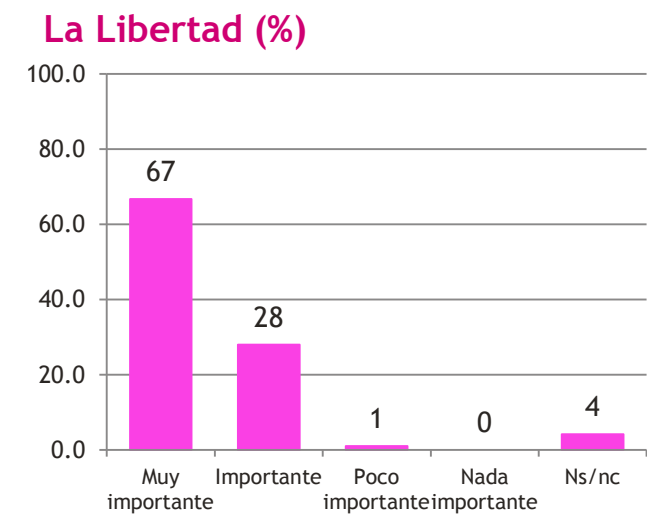
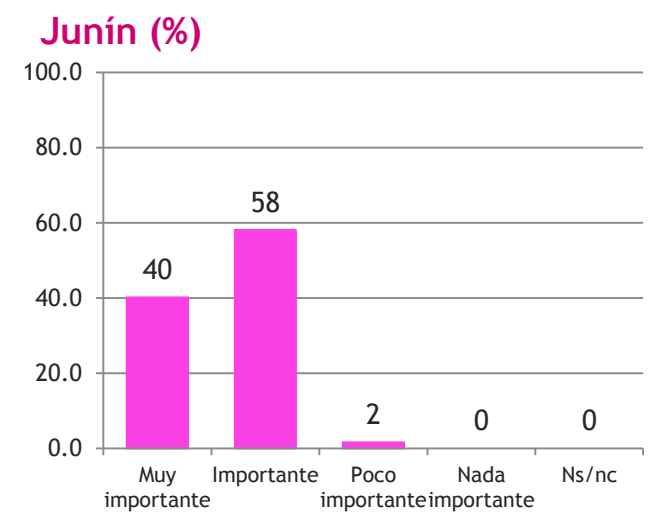
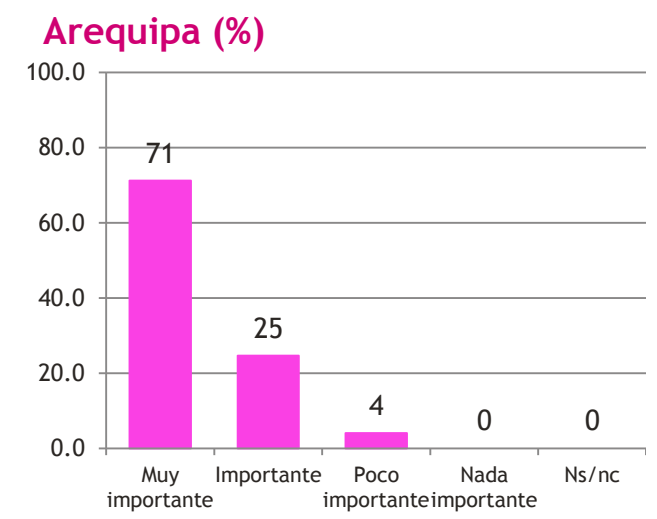
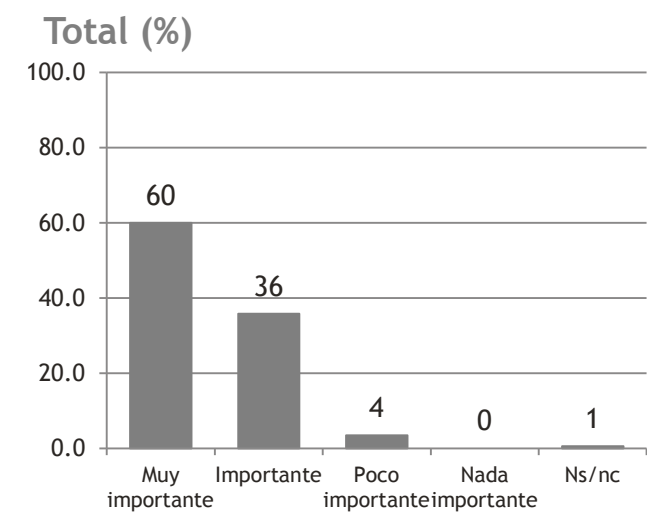
Piura (%)



Importancia de los riesgos cubiertos en la decisión de compra de seguros

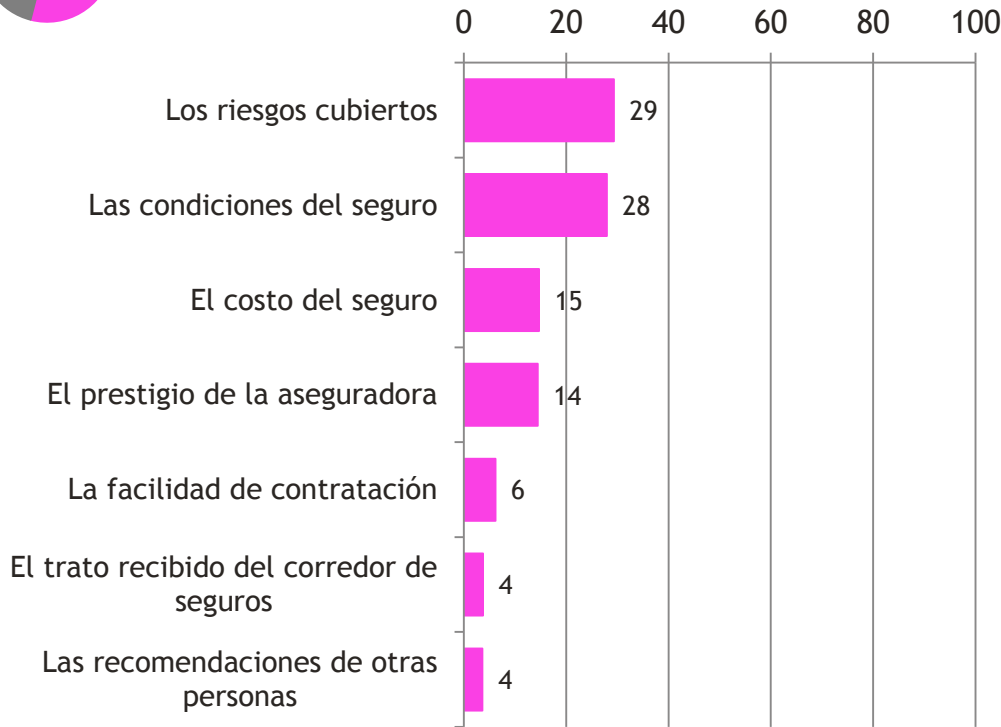
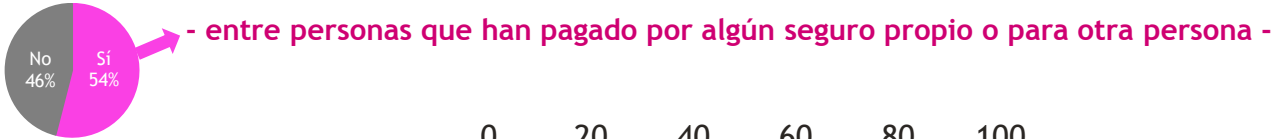
Dígame, ¿qué tan importantes son los riesgos cubiertos para comprar un seguro?

- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -



Factor más importante en la compra de un seguro

De los factores anteriores, ¿cuál considera que es el más importante para comprar un seguro?



Factor más importante

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Los riesgos cubiertos	29%	32%	21%	33%	29%	27%
Las condiciones del seguro	28%	23%	14%	22%	31%	10%
El costo del seguro	15%	25%	19%	24%	12%	22%
El prestigio de la aseguradora	14%	7%	8%	12%	15%	22%
La facilidad de contratación	6%	12%	31%	3%	4%	10%
El trato recibido del corredor de seguros	4%	1%	7%	4%	4%	5%
Las recomendaciones de otras personas	4%	0%	2%	1%	4%	5%

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

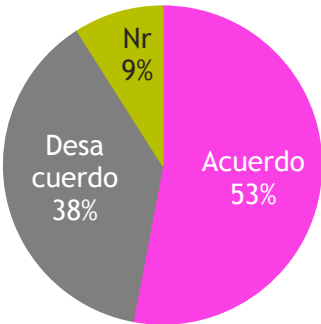
Percepción del servicio que brindan las compañías de seguros

Posición frente a algunas frases

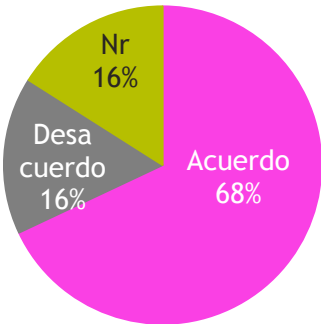
Dígame si está de acuerdo o en desacuerdo con la frase ...

- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

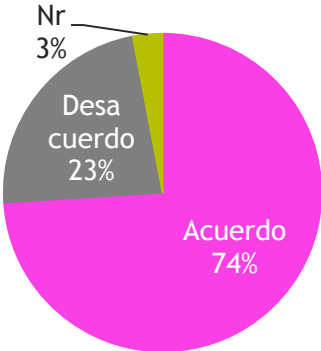
los precios de las primas son elevados para los beneficios que recibo



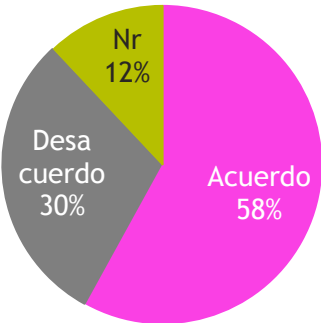
considero que la aseguradora cumplirá con lo pactado en la póliza



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	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
los precios de las primas son elevados para los beneficios que recibo						
Acuerdo	53%	71%	47%	65%	50%	63%
Desacuerdo	38%	22%	51%	26%	40%	32%
Ns/nc	9%	7%	2%	9%	10%	5%

considero que la aseguradora cumplirá con lo pactado en la póliza

Acuerdo	68%	78%	84%	58%	68%	71%
Desacuerdo	16%	15%	7%	29%	15%	12%
Ns/nc	16%	7%	9%	12%	18%	17%

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

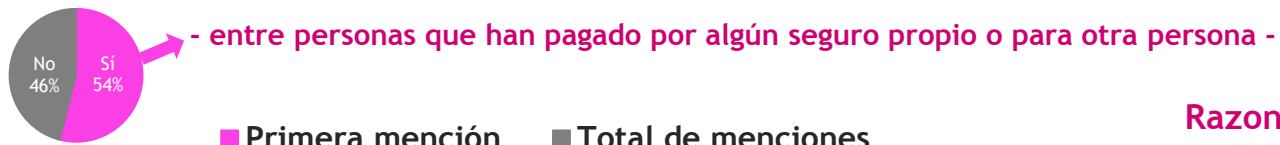
Acuerdo	74%	71%	75%	57%	77%	78%
Desacuerdo	23%	25%	20%	28%	23%	15%
Ns/nc	3%	4%	5%	14%	0%	7%

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

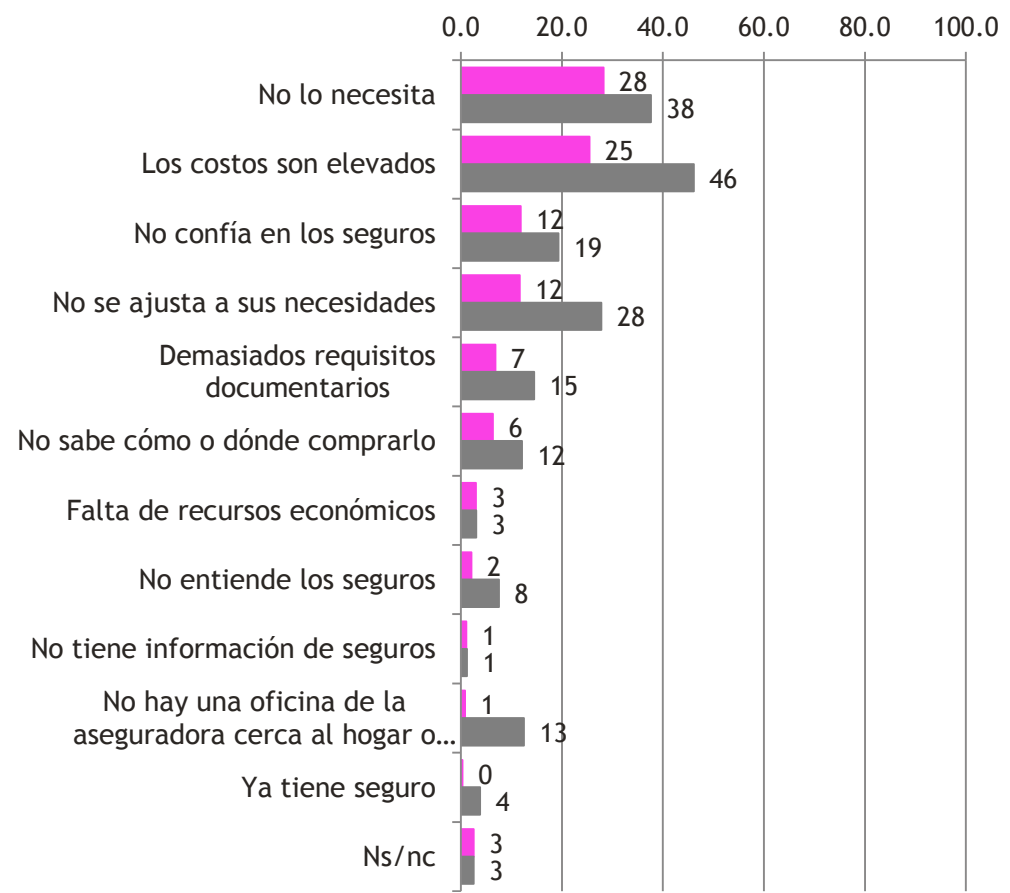
Acuerdo	58%	66%	45%	55%	58%	71%
Desacuerdo	30%	23%	48%	30%	30%	20%
Ns/nc	12%	11%	7%	15%	12%	10%

Razones por las que no se tiene o no ha comprado “otro” seguro

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



■ Primera mención ■ Total de menciones

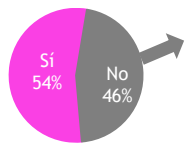


Razones por las que no se tiene otro seguro

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
No lo necesita	28%	30%	41%	41%	26%	19%
Los costos son elevados	25%	15%	14%	24%	26%	49%
No confía en los seguros	12%	3%	7%	5%	15%	0%
No se ajusta a sus necesidades	12%	22%	10%	11%	10%	20%
Demasiados requisitos documentarios	7%	15%	7%	3%	7%	2%
No sabe cómo o dónde comprarlo	6%	3%	4%	0%	8%	0%
Falta de recursos económicos	3%	0%	0%	0%	4%	2%
No entiende los seguros	2%	4%	5%	4%	2%	0%
No tiene información de seguros	1%	0%	2%	0%	1%	3%
No hay oficina de la aseguradora cerca al hogar o trabajo	1%	3%	6%	2%	0%	2%
Ns/nc	2%	6%	4%	4%	1%	2%

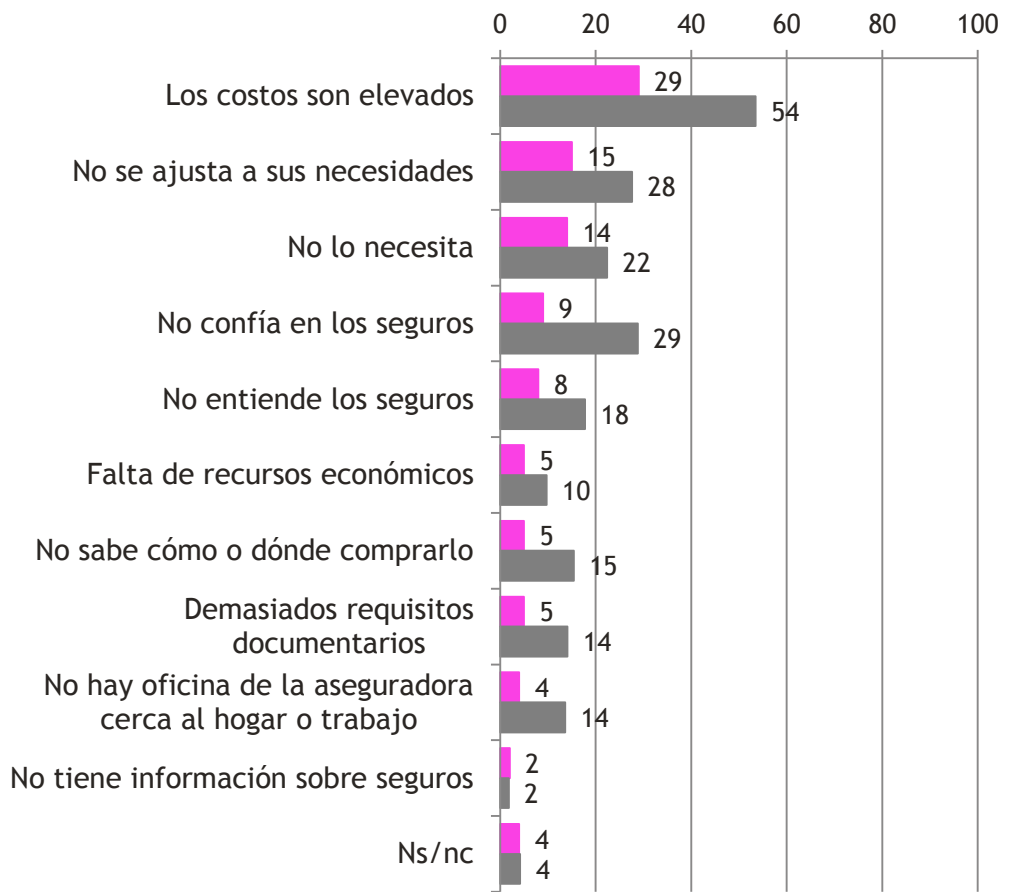
Razones por las que no se tiene o no ha comprado un seguro

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



- entre personas que NO han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

■ Primera mención ■ Total de menciones



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%
Falta de recursos económicos	5%	1%	4%	5%	7%	3%
No sabe cómo/dónde comprarlo	5%	6%	9%	4%	5%	2%
Demasiados requisitos documentarios	5%	10%	1%	4%	5%	4%
No hay oficina de aseguradora cerca al hogar o trabajo	4%	3%	4%	3%	5%	2%
No tiene información sobre seguros	2%	0%	7%	0%	1%	1%
Ns/nc	4%	3%	2%	2%	5%	3%

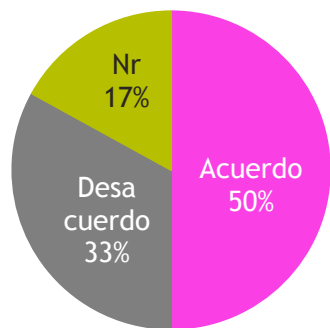
Base: Personas que NO contrataron o NO poseen seguro (1238 entrevistas)

Posición frente a algunas frases

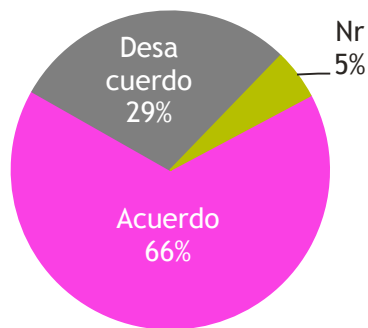
Dígame si está de acuerdo o en desacuerdo con la frase ...

- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

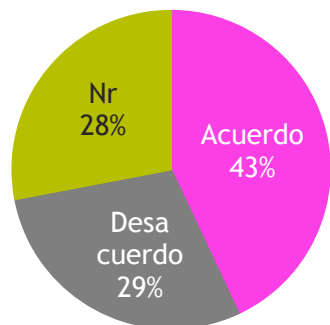
Me resulta difícil entender las condiciones de la póliza de seguro



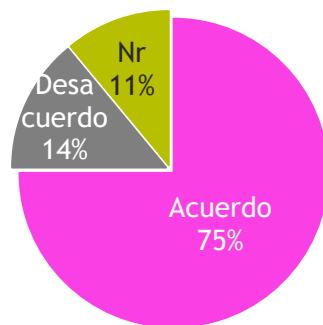
Preferimos arreglárnosla por nuestra cuenta que tener que pagar un seguro



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



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



Total
Arequipa
Junín
La Libertad
Lima
Piura

Me resulta difícil entender las condiciones de la póliza de seguro

Acuerdo	50%	52%	49%	45%	49%	58%
Desacuerdo	33%	36%	38%	35%	32%	32%
Ns/nc	17%	12%	13%	20%	19%	10%

Preferimos arreglárnosla por nuestra cuenta que tener que pagar un seguro

Acuerdo	66%	71%	68%	64%	64%	67%
Desacuerdo	29%	25%	26%	30%	31%	29%
Ns/nc	5%	4%	6%	6%	5%	4%

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

Acuerdo	43%	42%	51%	36%	42%	51%
Desacuerdo	29%	28%	21%	23%	31%	31%
Ns/nc	28%	30%	28%	41%	27%	18%

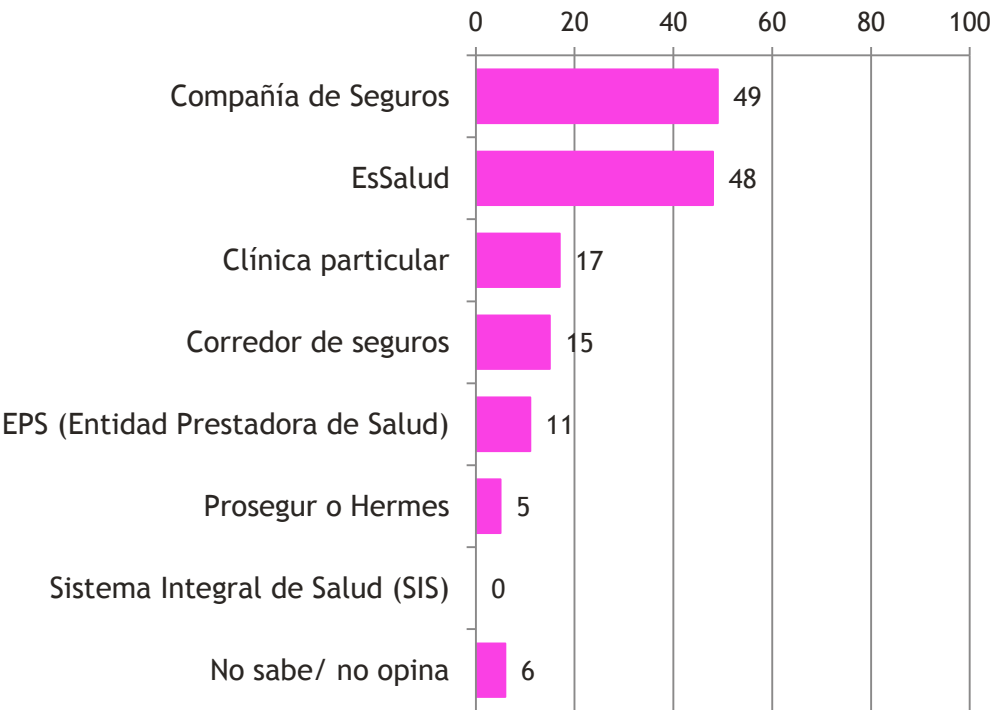
El seguro me puede ayudar a afrontar pérdidas económicas en caso de daños

Acuerdo	75%	58%	76%	59%	82%	58%
Desacuerdo	14%	21%	9%	21%	11%	26%
Ns/nc	11%	21%	15%	20%	7%	16%

Total 100%. Base: 1640 entrevistas

Conceptos asociados con una aseguradora

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

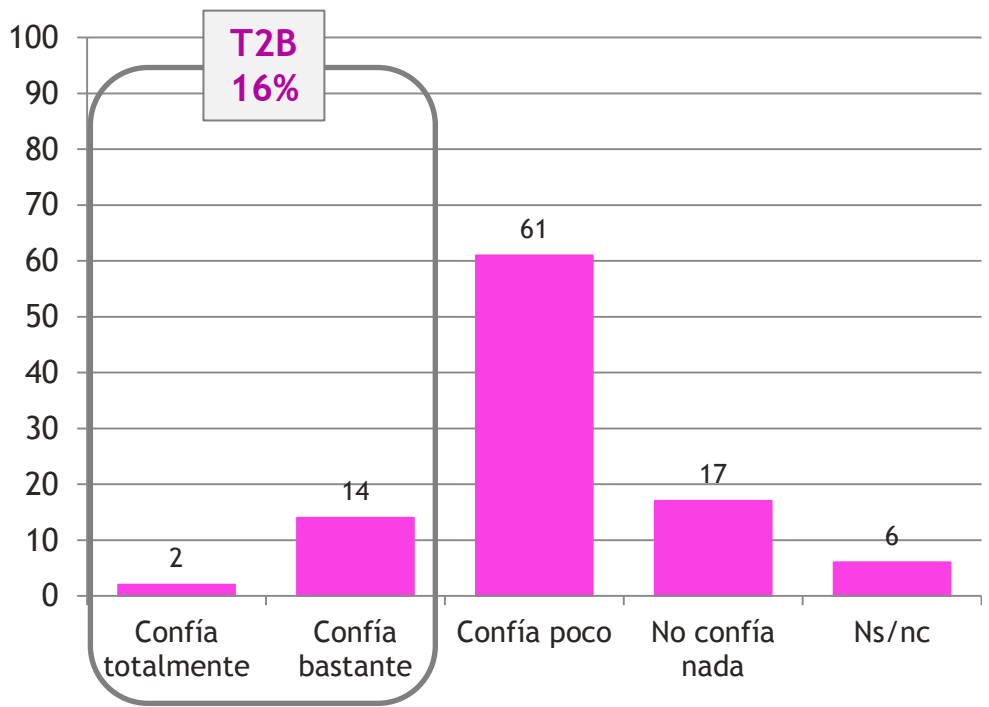


Conceptos que se refieren a la aseguradora

	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%
Prosegur o Hermes	5%	3%	1%	3%	5%	6%
Sistema Integral de Salud (SIS)	0%	1%	2%	0%	0%	0%
No sabe/ no opina	6%	3%	9%	4%	7%	7%

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
T2B de confianza *	16%	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

Uso actual y percepción de los seguros en los NSE C y D

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 ocurrencia

	% de ocurrencia (Respuesta Sí)					
	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
... lluvias intensas	21%	40%	36%	36%	12%	33%
... temblor o terremoto	10%	28%	4%	3%	10%	8%
... inundación	5%	10%	16%	1%	2%	16%
... aluvión, deslizamiento o huayco	3%	5%	7%	0%	2%	2%
... una enfermedad grave	15%	14%	17%	17%	15%	12%
... la muerte de un familiar	12%	13%	15%	12%	11%	21%
... robo en su vivienda	10%	12%	6%	8%	10%	11%
... un accidente en el hogar o trabajo	8%	7%	7%	6%	9%	6%
... un accidente de tránsito	6%	7%	3%	2%	7%	8%
... robo de su vehículo	4%	3%	2%	2%	4%	3%
... vandalismo o terrorismo	3%	4%	5%	2%	2%	12%

Base: 1036 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: Resultado que se obtiene de la suma de los porcentajes de respuesta “muy probable + probable”

	T2B = (muy probable + probable)					
	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
... temblor o terremoto	73%	82%	62%	67%	74%	72%
... lluvias intensas	43%	53%	64%	77%	31%	63%
... inundación	27%	23%	49%	32%	22%	47%
... aluvión, deslizamiento o huayco	21%	21%	30%	28%	20%	16%
... robo en su vivienda	67%	48%	72%	79%	68%	58%
... un accidente en el hogar o trabajo	66%	29%	72%	72%	70%	63%
... un accidente de tránsito	63%	31%	70%	74%	65%	64%
... la muerte de un familiar	59%	21%	73%	73%	60%	59%
... una enfermedad grave	57%	26%	76%	75%	56%	58%
... vandalismo o terrorismo	39%	19%	24%	39%	43%	44%
... robo de su vehículo *	17%	8%	12%	9%	18%	32%

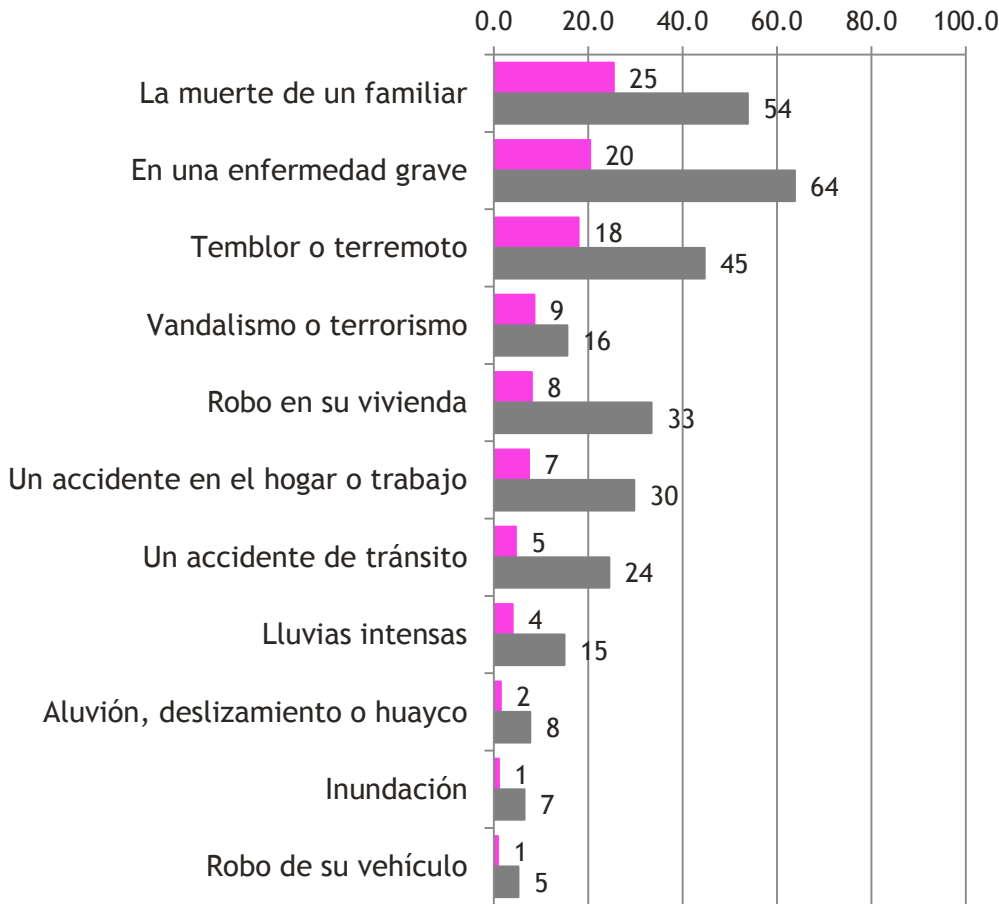
* El porcentaje de personas que no tiene vehículo es: Total (54%), Arequipa (70%), Junín (56%), La Libertad (54%), Lima (57%) y Piura (6%)

Base: 1036 entrevistas

Eventos que afectarían más la economía del hogar

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

■ Primer lugar ■ Total de menciones



Evento que más lo afectaría en 1° lugar

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
La muerte de un familiar	25%	19%	17%	29%	27%	22%
Una enfermedad grave	20%	23%	23%	31%	19%	16%
Temblor o terremoto	18%	20%	16%	11%	19%	16%
Vandalismo o terrorismo0	9%	5%	5%	3%	11%	8%
Robo en su vivienda	8%	15%	9%	5%	8%	3%
Un accidente en el hogar o trabajo	7%	4%	7%	7%	8%	7%
Un accidente de tránsito	5%	2%	6%	3%	6%	2%
Lluvias intensas	4%	3%	6%	8%	1%	21%
Aluvión, deslizamiento o huayco	2%	2%	4%	3%	1%	1%
Inundación	1%	1%	6%	1%	0%	4%
Robo de su vehículo	1%	5%	0%	1%	0%	1%

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?

Aluvión, deslizamiento o huayco

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Utilizar ahorros	25%	47%	28%	41%	20%	17%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	25%	4%	5%	13%	33%	16%
Préstamo con una entidad financiera	23%	23%	35%	26%	19%	33%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	19%	11%	8%	17%	22%	17%
Préstamo de un amigo o familiar	18%	8%	16%	17%	21%	11%
Reducir gastos personales o familiares	15%	4%	6%	16%	18%	10%
Empeñar o vender un activo o bienes	6%	7%	2%	10%	5%	15%
Pedir ayuda al gobierno/alcaldía	2%	2%	1%	0%	2%	0%

Lluvias intensas

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Utilizar ahorros	26%	55%	31%	41%	20%	17%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	22%	4%	3%	11%	30%	13%
Préstamo con una entidad financiera	22%	15%	31%	27%	19%	36%
Préstamo de un amigo o familiar	19%	12%	20%	24%	19%	18%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	18%	10%	8%	16%	20%	19%
Reducir gastos personales o familiares	17%	6%	7%	19%	20%	8%
Empeñar o vender un activo o bienes	6%	3%	2%	8%	6%	12%

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?

Inundaciones

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	23%	4%	2%	9%	32%	13%
Utilizar ahorros	23%	43%	30%	29%	19%	17%
Préstamo con una entidad financiera	22%	19%	33%	32%	18%	32%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	21%	14%	9%	20%	23%	20%
Préstamo de un amigo o familiar	20%	14%	19%	22%	21%	18%
Reducir gastos personales o familiares	15%	6%	8%	18%	18%	8%
Empeñar o vender un activo o bienes	4%	2%	2%	7%	3%	11%
Pedir ayuda al gobierno/alcaldía	1%	2%	0%	0%	2%	0%

Temblor o terremoto

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Préstamo con una entidad financiera	32%	49%	55%	45%	25%	35%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	27%	4%	4%	13%	36%	12%
Utilizar ahorros	22%	25%	13%	27%	22%	18%
Préstamo de un amigo o familiar	21%	8%	15%	24%	24%	19%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	18%	13%	8%	18%	20%	19%
Reducir gastos personales o familiares	13%	7%	5%	15%	15%	9%
Empeñar o vender un activo o bienes	4%	2%	1%	5%	4%	10%
Pedir ayuda al gobierno/alcaldía	2%	3%	2%	1%	2%	0%

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?

Vandalismo o terrorismo

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	26%	3%	3%	18%	36%	9%
Utilizar ahorros	25%	36%	25%	30%	22%	27%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	23%	17%	9%	14%	27%	20%
Préstamo de un amigo o familiar	21%	14%	19%	22%	22%	20%
Préstamo con una entidad financiera	19%	19%	36%	26%	16%	24%
Reducir gastos personales o familiares	17%	7%	7%	17%	20%	10%
Empeñar o vender un activo o bienes	5%	5%	1%	3%	5%	10%
Pedir ayuda al gobierno/alcaldía	1%	3%	2%	1%	0%	1%

Muerte de un familiar

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Préstamo de un amigo o familiar	33%	35%	28%	43%	33%	20%
Préstamo con una entidad financiera	26%	30%	25%	38%	22%	37%
Utilizar ahorros	26%	27%	24%	31%	25%	21%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	22%	12%	12%	20%	25%	18%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	17%	3%	2%	15%	22%	9%
Reducir gastos personales o familiares	15%	8%	3%	14%	18%	7%
Empeñar o vender un activo o bienes	8%	5%	3%	12%	7%	16%
Utilizar el seguro	2%	0%	13%	0%	1%	0%

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?

Enfermedad grave

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Préstamo de un amigo o familiar	28%	24%	29%	33%	29%	17%
Utilizar ahorros	27%	29%	20%	32%	28%	15%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	24%	16%	9%	28%	27%	24%
Préstamo con una entidad financiera	22%	25%	28%	36%	17%	43%
Reducir gastos personales o familiares	18%	9%	5%	15%	23%	8%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	18%	6%	1%	14%	22%	12%
Empeñar o vender un activo o bienes	6%	7%	1%	12%	5%	15%
Utilizar el seguro	4%	2%	15%	1%	4%	0%

Robo en su vivienda

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	30%	5%	5%	20%	39%	18%
Utilizar ahorros	22%	22%	19%	30%	22%	16%
Préstamo con una entidad financiera	22%	40%	41%	37%	14%	26%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	21%	13%	8%	17%	23%	24%
Préstamo de un amigo o familiar	20%	19%	22%	21%	21%	17%
Reducir gastos personales o familiares	18%	13%	7%	17%	21%	10%
Empeñar o vender un activo o bienes	3%	3%	1%	2%	3%	11%

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?

Robo de su vehículo

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Préstamo con una entidad financiera	31%	54%	46%	52%	22%	41%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	25%	4%	9%	10%	33%	16%
Préstamo de un amigo o familiar	20%	23%	18%	24%	20%	11%
Utilizar ahorros	17%	13%	14%	19%	18%	14%
Reducir gastos personales o familiares	14%	4%	4%	8%	18%	8%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	12%	11%	8%	10%	12%	19%
Empeñar o vender un activo o bienes	2%	4%	2%	4%	1%	9%

Accidente en hogar o trabajo

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Préstamo de un amigo o familiar	28%	17%	23%	30%	30%	23%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	25%	19%	10%	19%	30%	20%
Utilizar ahorros	24%	35%	20%	33%	22%	16%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	22%	8%	3%	12%	29%	10%
Préstamo con una entidad financiera	20%	18%	26%	37%	14%	34%
Reducir gastos personales o familiares	15%	12%	5%	13%	18%	10%
Utilizar el seguro	5%	4%	14%	0%	6%	0%
Empeñar o vender un activo o bienes	5%	5%	3%	8%	2%	17%

Base: 1036 entrevistas

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?

Accidente de tránsito

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Préstamo de un amigo o familiar	29%	20%	23%	27%	32%	22%
Rifas y colectas, polladas, parrilladas	27%	19%	10%	21%	32%	20%
Utilizar ahorros	22%	28%	19%	30%	21%	18%
Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día	20%	6%	2%	7%	27%	8%
Préstamo con una entidad financiera	19%	22%	32%	38%	12%	33%
Reducir gastos personales o familiares	15%	10%	3%	10%	19%	7%
Utilizar el seguro	6%	4%	15%	0%	7%	1%
Empeñar o vender un activo o bienes	4%	5%	4%	10%	2%	17%

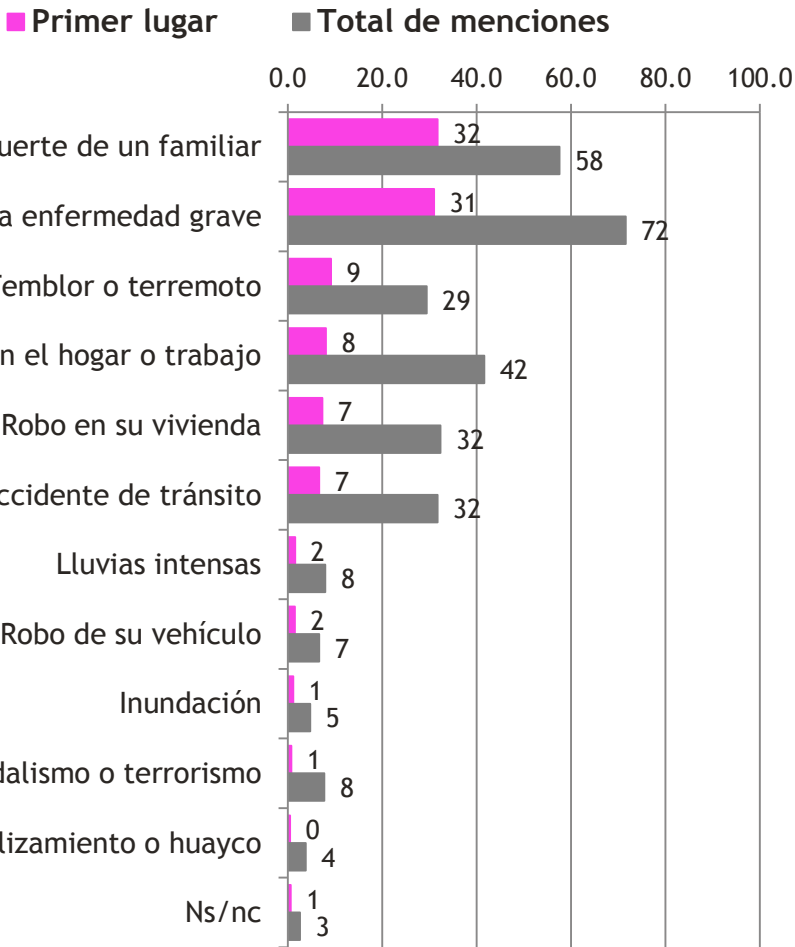
Base: 1036 entrevistas

Conocimiento de productos de seguros

Eventos por los que quisiera cubrirse con un seguro

El seguro es el contrato, mediante el cual, la aseguradora se compromete a compensar al asegurado por los daños sufridos, de acuerdo a las condiciones del contrato, a cambio de un pago monetario.

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



Evento por el que quisiera cubrirse en 1º lugar

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
La muerte de un familiar	32%	19%	25%	33%	33%	36%
Una enfermedad grave	31%	25%	31%	38%	31%	26%
Temblor o terremoto	9%	12%	7%	4%	11%	4%
Accidente en el hogar o trabajo	8%	9%	12%	9%	8%	6%
Robo en su vivienda	7%	11%	5%	6%	8%	3%
Un accidente de tránsito	7%	4%	9%	5%	7%	9%
Lluvias intensas	2%	5%	3%	2%	0%	8%
Robo de su vehículo	2%	5%	1%	1%	1%	0%
Inundación	1%	3%	2%	0%	1%	4%
Vandalismo o terrorismo	1%	2%	3%	0%	0%	3%
Ns/nc	1%	5%	1%	1%	0%	1%

Conocimiento de productos de seguros

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

% de conocimiento

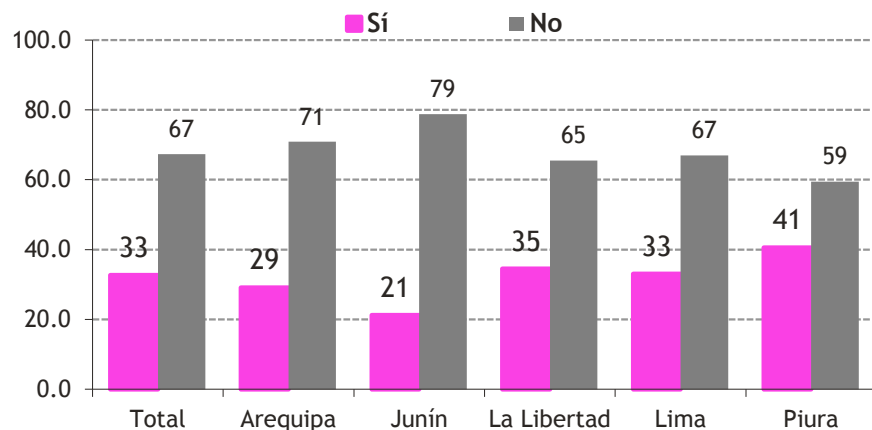
	% de conocimiento (Respuesta Sí)					
	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
... seguro SOAT	87%	88%	79%	88%	87%	89%
... seguro de salud y/o EPS	86%	75%	87%	93%	87%	86%
... seguro de vida	86%	70%	78%	93%	88%	85%
... seguro vehicular	76%	66%	68%	70%	81%	70%
... seguro escolar	76%	71%	65%	72%	80%	69%
... seguro de protección de tarjetas	45%	30%	30%	32%	52%	41%
... seguro de desgravamen hipotecario	36%	28%	14%	28%	42%	32%
... seguro para el hogar	33%	29%	21%	35%	33%	41%

Base: 1036 entrevistas

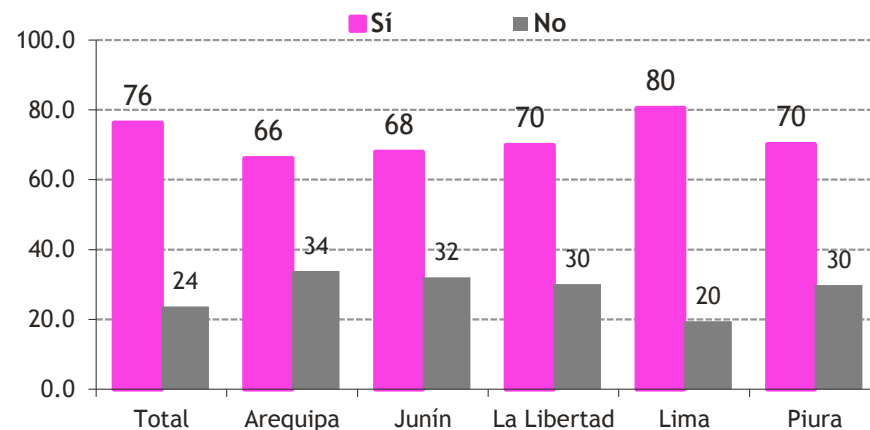
Conocimiento de productos de seguros

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

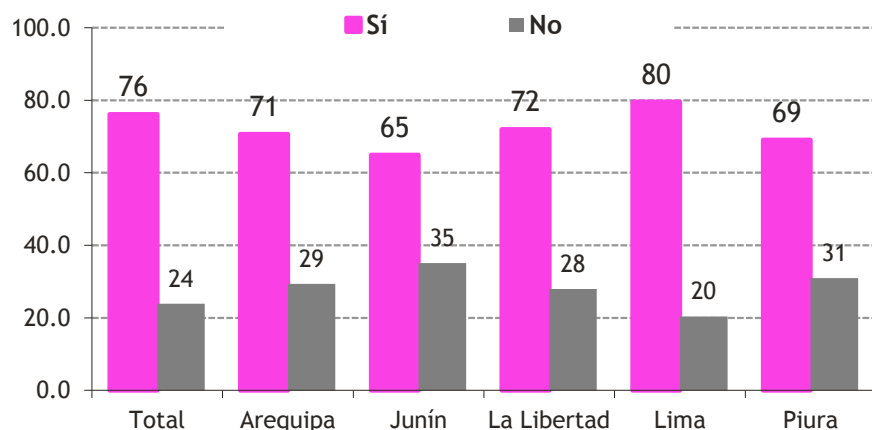
Seguro para el hogar (%)



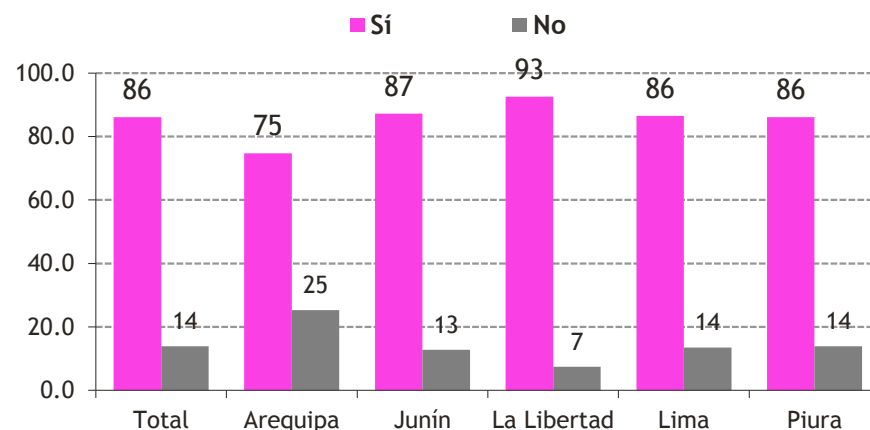
Seguro vehicular (%)



Seguro escolar (%)



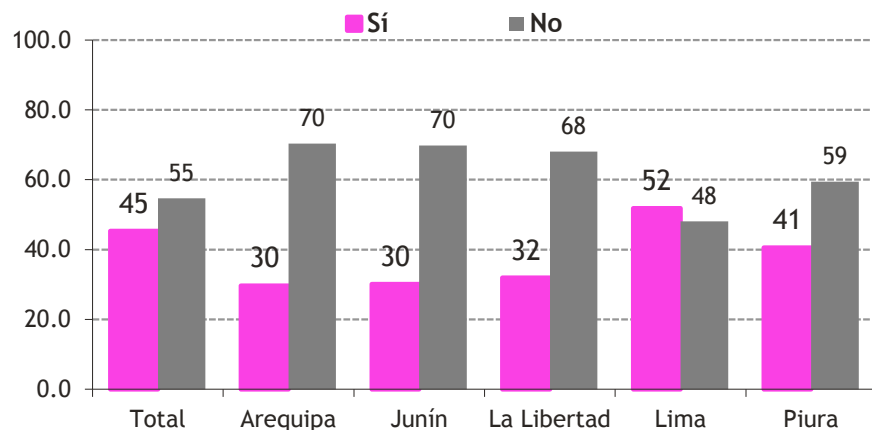
Seguro de salud y/o EPS (%)



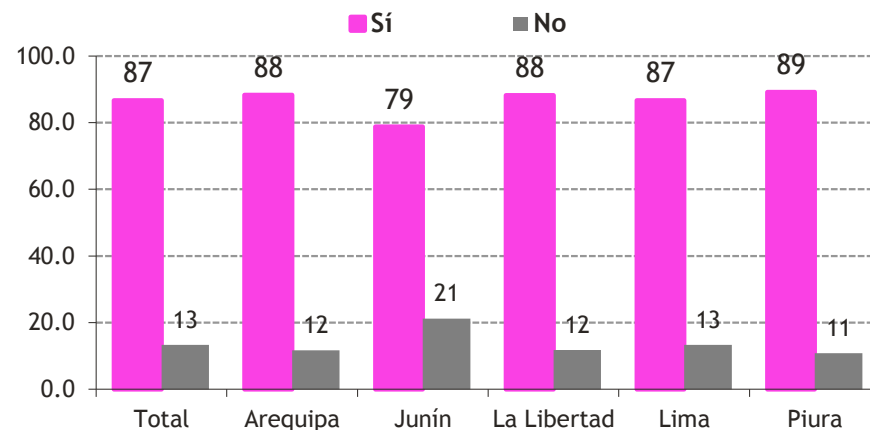
Conocimiento de productos de seguros

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

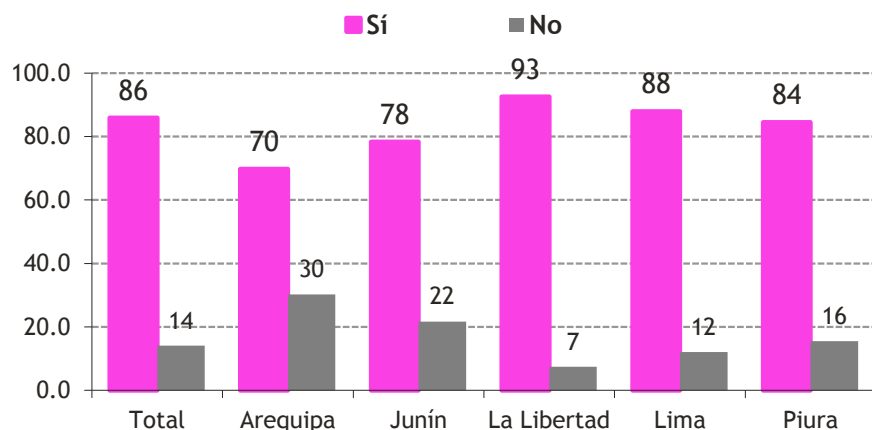
Seguro de protección de tarjetas (%)



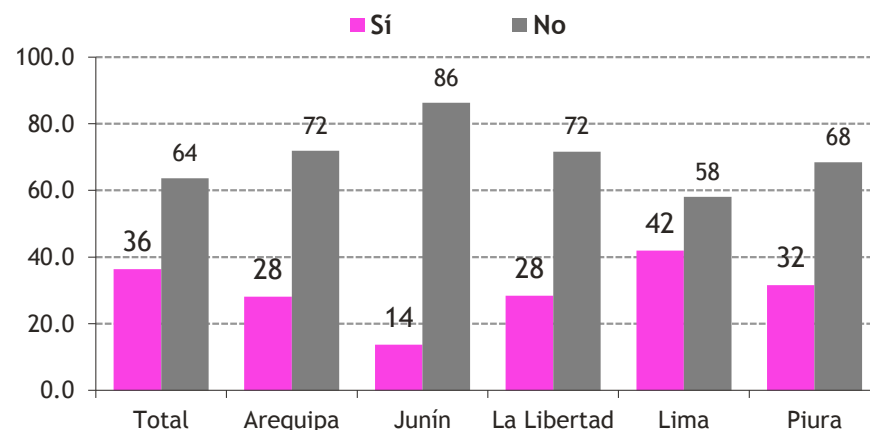
Seguro SOAT (%)



Seguro de vida (%)

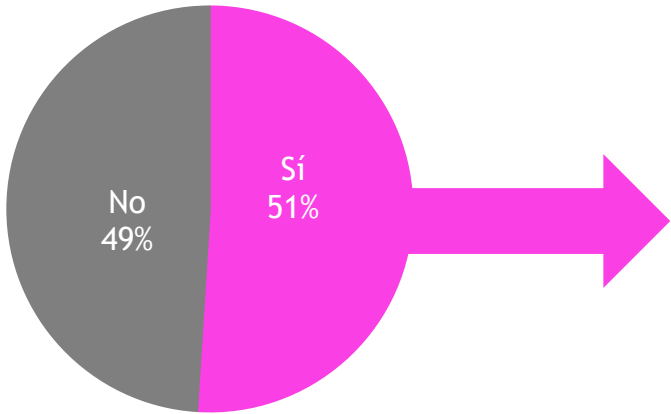


Seguro de desgravamen hipotecario (%)



Experiencia y/o posesión de seguros

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



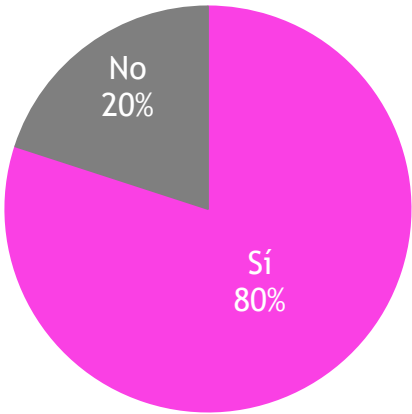
	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Sí	51%	57%	44%	65%	49%	42%
No	49%	43%	56%	35%	51%	58%

	Total	Mas	Fem	18 24	25 34	35 44	45 54	55 70	C	D
Sí	51%	43%	56%	50%	41%	48%	52%	58%	59%	40%
No	49%	57%	44%	50%	59%	52%	48%	42%	41%	60%

Total 100%. Base: 1036 entrevistas

¿Se encuentran vigentes?

- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -



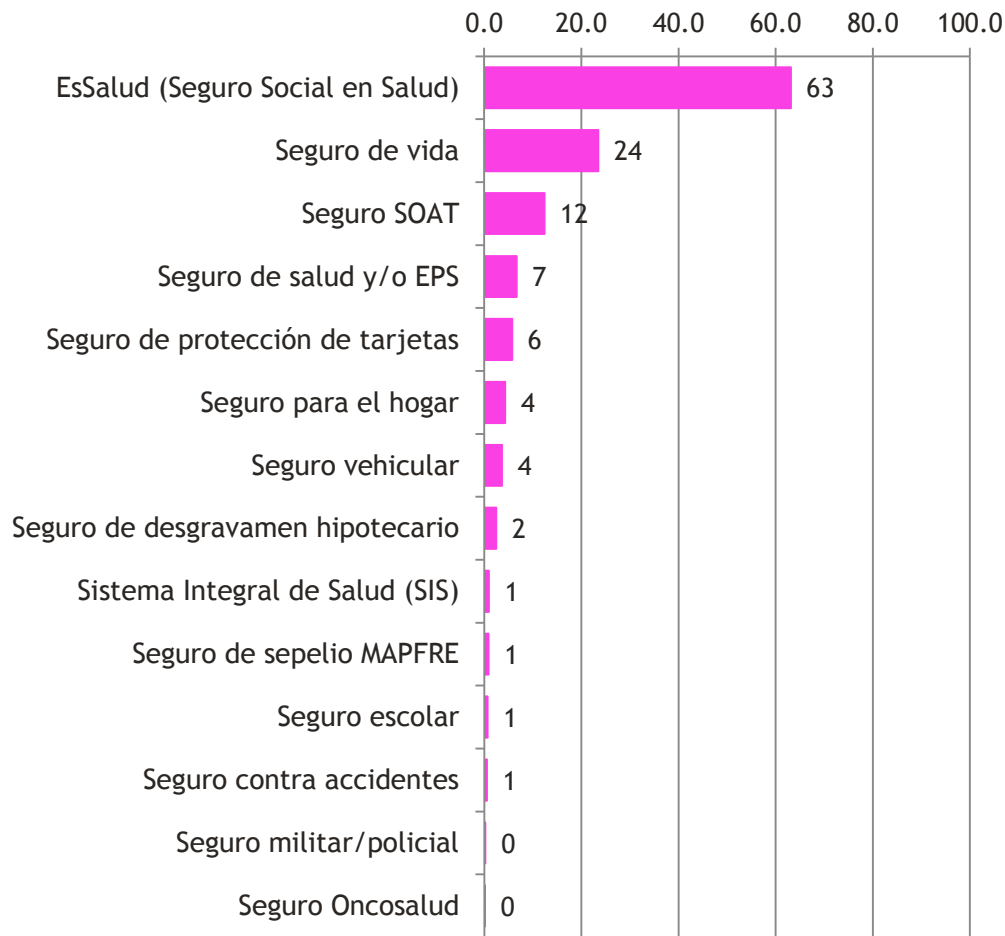
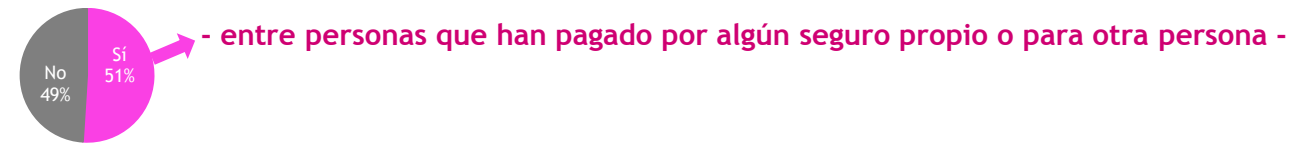
	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Sí	80%	85%	93%	77%	78%	90%
No	20%	15%	7%	23%	22%	10%

	Total	Mas	Fem	18 24	25 34	35 44	45 54	55 70	C	D
Sí	80%	81%	80%	90%	82%	87%	77%	75%	86%	70%
No	20%	19%	20%	10%	18%	13%	23%	25%	14%	30%

Base: Personas que contrataron o poseen seguro (544 entrevistas)

Seguros contratados o que se poseen

¿Me podría decir de qué seguros(s)



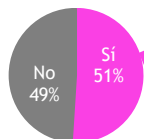
De qué seguros se trata

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
EsSalud (Seguro Social en Salud)	63%	80%	64%	72%	58%	68%
Seguro de vida	24%	8%	23%	31%	25%	20%
Seguro SOAT	12%	26%	16%	12%	11%	5%
Seguro de salud y/o EPS	7%	2%	5%	6%	8%	7%
Seguro de protección de tarjetas	6%	3%	9%	3%	7%	0%
Seguro para el hogar	4%	0%	1%	1%	7%	0%
Seguro vehicular	4%	3%	5%	2%	4%	3%
Seguro de desgravamen hipotecario	2%	2%	1%	10%	1%	1%
Sistema Integral de Salud (SIS)	1%	1%	0%	1%	0%	10%
Seguro de sepelio MAPFRE	1%	2%	0%	0%	1%	0%

Base: Personas que contrataron o poseen seguro (544 entrevistas)

Forma de adquisición del seguro para ...

¿Cómo compró el ...?



- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

Seguro de vida	Total
Directamente con la compañía de seguros	49%
Con un corredor de seguros	26%
En el banco o entidad financiera	15%
Me lo ofrecieron en el trabajo	7%
En una tienda comercial o supermercado	2%
Edelnor	1%

Seguro SOAT	Total
Directamente con la compañía de seguros	50%
En una tienda comercial o supermercado	26%
Con un corredor de seguros	12%
En el banco o entidad financiera	8%
Me lo ofrecieron en el trabajo	3%

Seguro para el hogar	Total
Directamente con la compañía de seguros	98%
Con un corredor de seguros	2%

Seguro de salud y/o EPS	Total
Directamente con la compañía de seguros	40%
Me lo ofrecieron en el trabajo	20%
En la clínica	20%
Con un corredor de seguros	8%
En una tienda comercial o supermercado	7%
En el banco o entidad financiera	4%

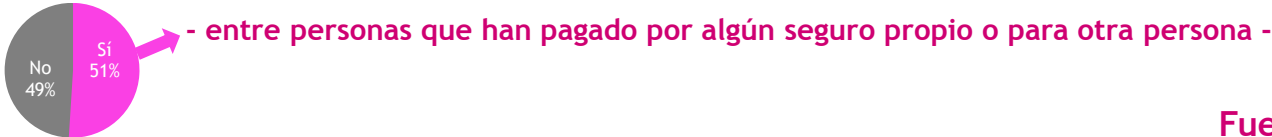
Seguro vehicular	Total
Directamente con la compañía de seguros	83%
En el banco o entidad financiera	7%
Con un corredor de seguros	7%
En una tienda comercial o supermercado	3%

Seguro de protección de tarjetas	Total
En el banco o entidad financiera	97%
En una tienda comercial o supermercado	3%

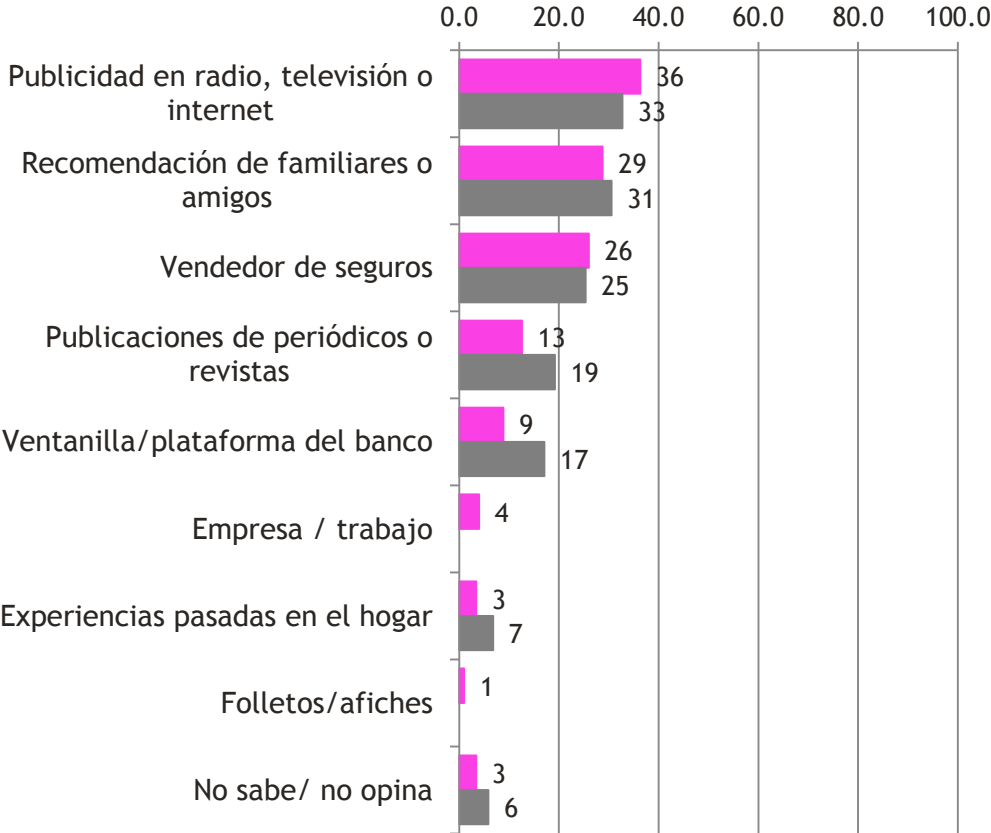
Base: Personas que contrataron o poseen seguro

Fuentes de información más importantes

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



■ Mención espontánea ■ Mención apoyada



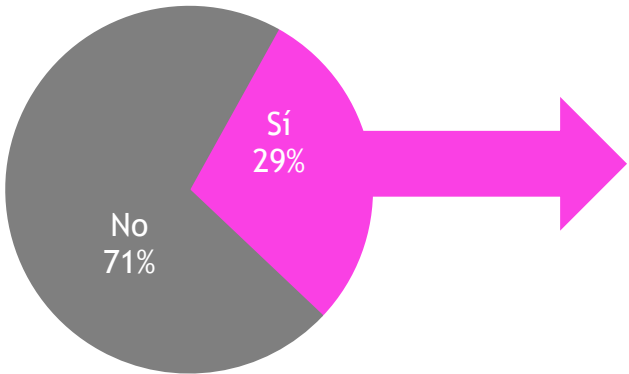
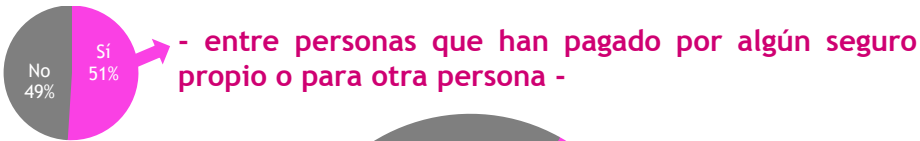
Fuente de información más importante
- respuesta espontánea -

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Publicidad en radio, televisión o internet	36%	34%	19%	12%	42%	50%
Recomendación de familiares o amigos	29%	29%	20%	27%	30%	21%
Vendedor de seguros	26%	20%	26%	37%	25%	20%
Publicaciones de periódicos o revistas	13%	10%	2%	12%	14%	8%
Ventanilla/plataforma del banco	9%	7%	23%	12%	7%	12%
Empresa / trabajo	4%	0%	15%	1%	4%	4%
Experiencias pasadas en el hogar	3%	7%	7%	7%	2%	4%
Folletos/afiches	1%	0%	0%	0%	1%	4%
No sabe/ no opina	3%	2%	0%	4%	4%	0%

Contacto con el corredor de seguros

El corredor de seguros es la persona o empresa que lo puede asesorar sobre las características y condiciones de los seguros, a cambio de una comisión que se aplica al precio del seguro.

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



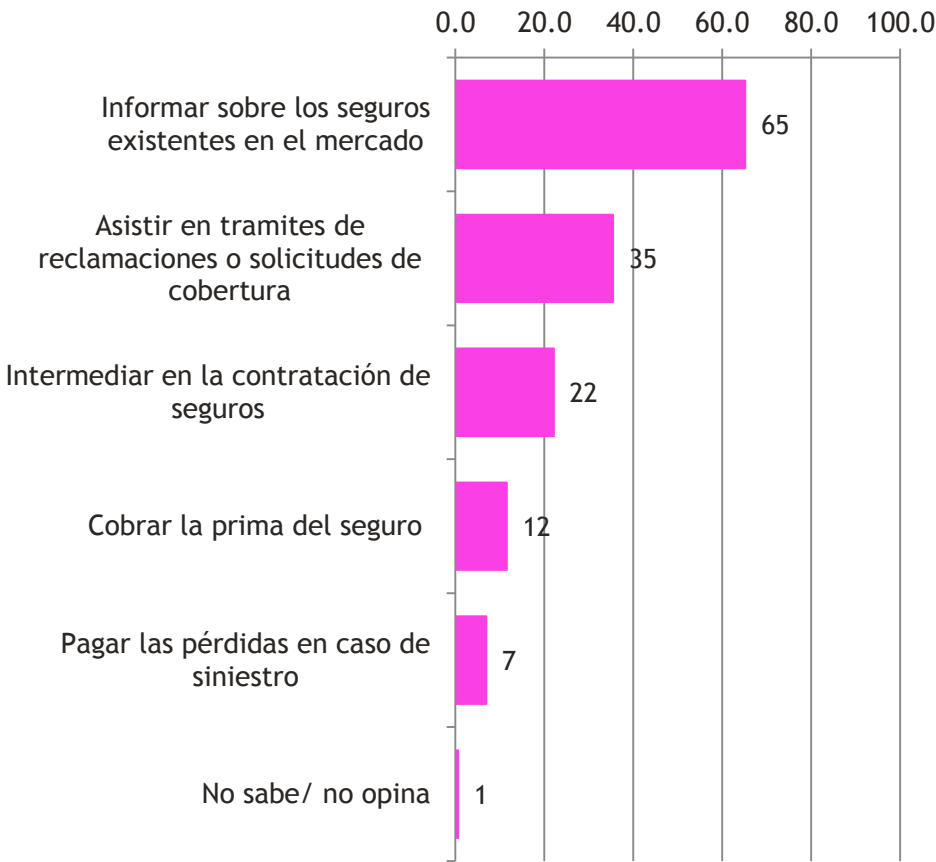
	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Sí	29%	41%	44%	15%	28%	58%
No	71%	59%	56%	85%	72%	42%

	Total	Mas	Fem	18-24	25-34	35-44	45-54	55-70	C	D
Sí	29%	12%	37%	67%	24%	29%	29%	28%	37%	16%
No	71%	88%	63%	33%	76%	71%	71%	72%	63%	84%

Base: Personas que contrataron o poseen seguro de aseguradora (251 entrevistas)

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

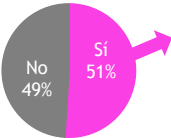
- entre personas que han tenido contacto con un corredor de seguros -



Base: Personas que contrataron un seguro y han tenido contacto con un corredor de seguros (79 entrevistas)

Importancia de atributos en la decisión de compra de seguros

Le voy a mencionar algunos factores y quisiera que me diga qué tan importantes los considera para comprar un seguro. Dígame, ¿qué tan importante es ... para comprar un seguro?



- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

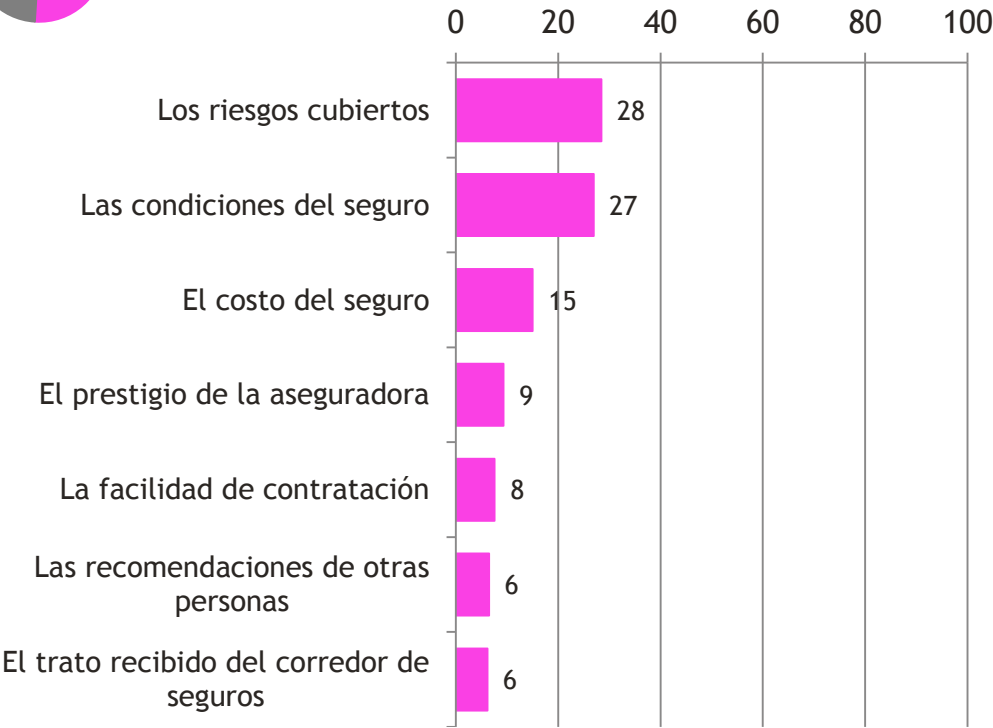
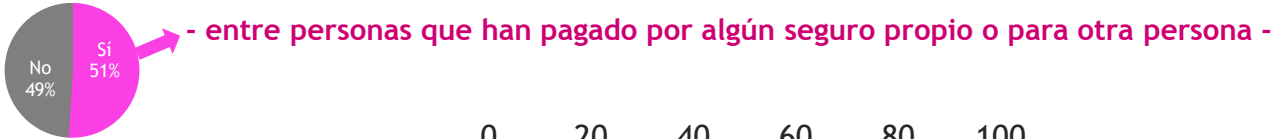
T2B: Resultado que se obtiene de la suma de los porcentajes de respuesta “muy importante + importante”

	T2B = (muy importante + importante)					
	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Las condiciones del seguro	98%	100%	98%	96%	99%	96%
Los riesgos cubiertos	96%	98%	98%	94%	96%	96%
La facilidad de contratación	96%	95%	98%	91%	98%	96%
El prestigio de la aseguradora	93%	98%	98%	96%	91%	96%
El costo del seguro	91%	100%	93%	96%	89%	91%
El trato recibido del corredor de seguros	67%	100%	93%	81%	56%	87%
Las recomendaciones de otras personas	65%	71%	56%	68%	65%	70%

Base: Personas que contrataron o poseen seguro de una aseguradora (251 entrevistas)

Factor más importante en la compra de un seguro

De los factores anteriores, ¿cuál considera que es el más importante para comprar un seguro?



Factor más importante

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Los riesgos cubiertos	28%	41%	14%	33%	28%	21%
Las condiciones del seguro	27%	20%	20%	19%	31%	9%
El costo del seguro	15%	22%	17%	26%	11%	25%
El prestigio de la aseguradora	9%	7%	7%	11%	9%	21%
La facilidad de contratación	8%	10%	32%	4%	6%	13%
Las recomendaciones de otras personas	6%	0%	2%	1%	9%	8%
El trato recibido del corredor de seguros	6%	0%	7%	5%	7%	4%

Base: Personas que contrataron o poseen seguro de una aseguradora (251 entrevistas)

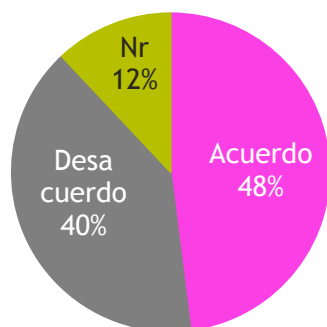
Percepción del servicio que brindan las compañías de seguros

Posición frente a algunas frases

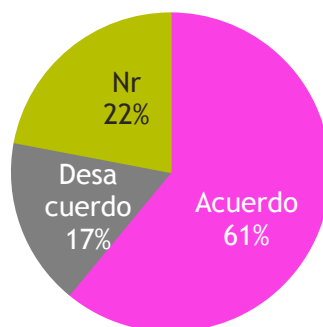
Dígame si está de acuerdo o en desacuerdo con la frase ...

- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

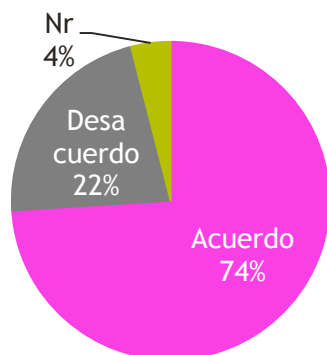
los precios de las primas son elevados para los beneficios que recibo



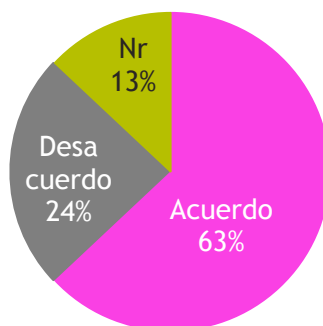
considero que la aseguradora cumplirá con lo pactado en la póliza



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



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

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Acuerdo	48%	86%	42%	67%	39%	57%
Desacuerdo	40%	12%	56%	22%	46%	34%
Ns/nc	12%	2%	2%	11%	15%	9%

considero que la aseguradora cumplirá con lo pactado en la póliza

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Acuerdo	61%	75%	82%	53%	58%	67%
Desacuerdo	17%	20%	8%	32%	16%	12%
Ns/nc	22%	5%	10%	15%	26%	21%

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

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Acuerdo	74%	68%	73%	52%	77%	87%
Desacuerdo	22%	25%	20%	29%	22%	4%
Ns/nc	4%	7%	7%	19%	1%	9%

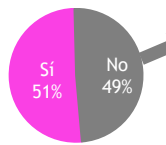
pienso que el seguro no cubre todo lo que dicen cuando lo ofrecen

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Acuerdo	63%	78%	44%	58%	64%	71%
Desacuerdo	24%	15%	49%	24%	23%	13%
Ns/nc	13%	7%	7%	18%	13%	16%

Base: Personas que contrataron o poseen seguro de una aseguradora (251 entrevistas)

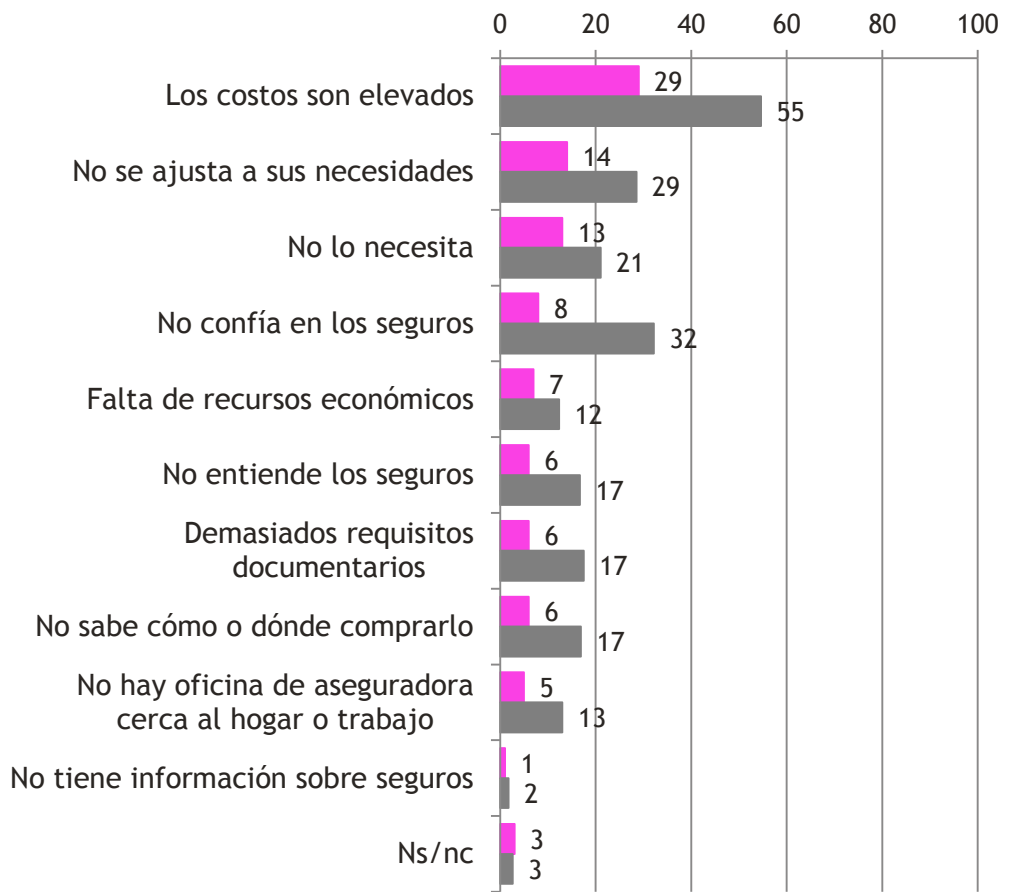
Razones por las que no se tiene o no ha comprado un seguro

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



- entre personas que NO han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

■ Primera mención ■ Total de menciones



Razones por las que no se tiene un seguro

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Los costos son elevados	29%	30%	28%	28%	27%	45%
No se ajusta a sus necesidades	14%	11%	5%	12%	16%	14%
No lo necesita	13%	9%	22%	26%	11%	10%
No confía en los seguros	8%	14%	10%	10%	6%	14%
Falta de recursos económicos	7%	1%	5%	5%	9%	1%
No entiende los seguros	6%	14%	5%	6%	5%	5%
Demasiados requisitos documentarios	6%	12%	2%	4%	6%	4%
No sabe cómo o dónde comprarlo	6%	5%	11%	3%	6%	2%
No hay oficina de aseguradora cerca al hogar o trabajo	5%	1%	5%	3%	6%	3%
No tiene información sobre seguros	1%	0%	6%	0%	1%	1%
Ns/nc	3%	2%	1%	3%	3%	1%

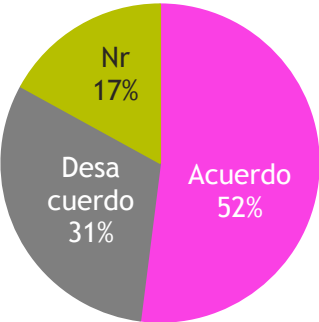
Base: Personas que NO contrataron o NO poseen seguro (785 entrevistas)

Posición frente a algunas frases

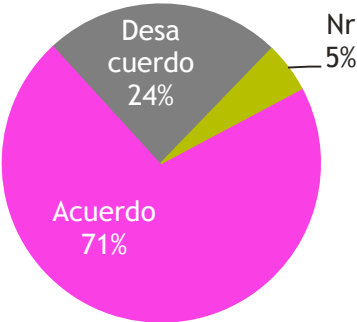
Dígame si está de acuerdo o en desacuerdo con la frase ...

- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

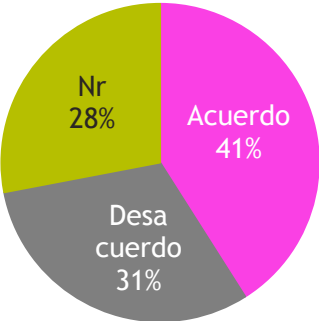
Me resulta difícil entender las condiciones de la póliza de seguro



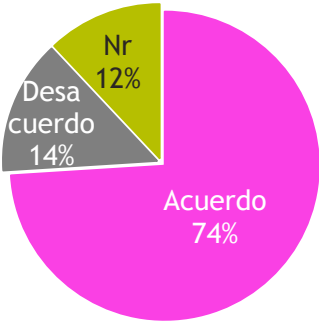
Preferimos arreglárnosla por nuestra cuenta que tener que pagar un seguro



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



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



	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
Me resulta difícil entender las condiciones de la póliza de seguro						
Acuerdo	52%	51%	48%	49%	52%	59%
Desacuerdo	31%	37%	43%	33%	29%	35%
Ns/nc	17%	12%	9%	18%	19%	6%

Preferimos arreglárnosla por nuestra cuenta que tener que pagar un seguro

Acuerdo	71%	71%	67%	65%	73%	67%
Desacuerdo	24%	26%	27%	29%	22%	29%
Ns/nc	5%	3%	6%	6%	5%	4%

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

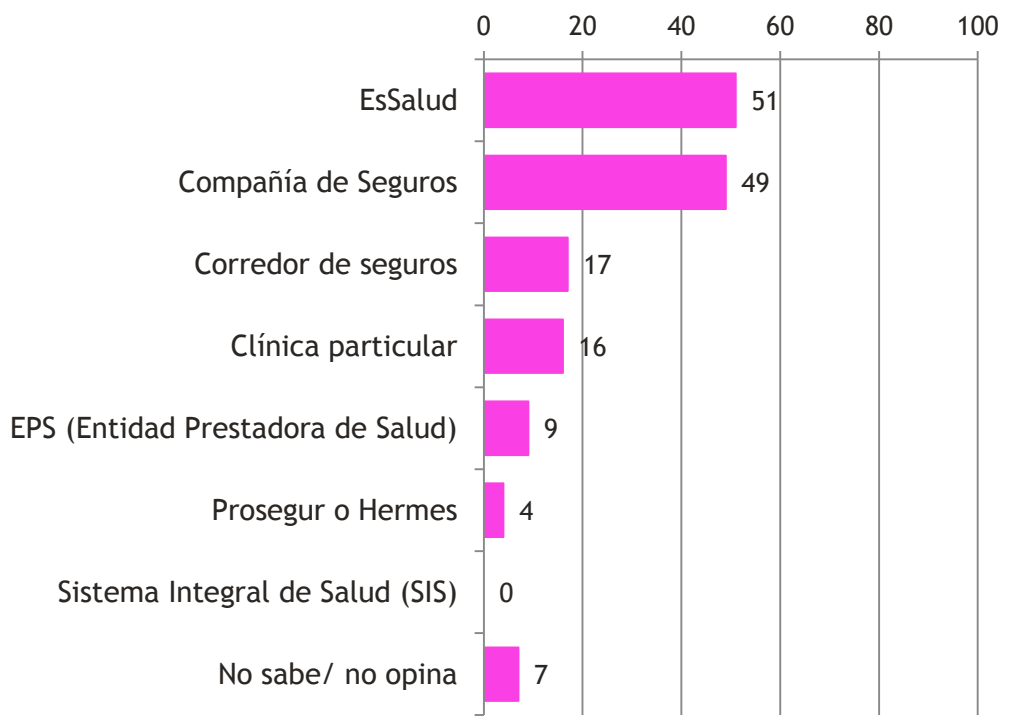
Acuerdo	41%	42%	55%	38%	38%	55%
Desacuerdo	31%	27%	21%	22%	35%	31%
Ns/nc	28%	31%	24%	40%	27%	14%

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

Acuerdo	74%	58%	79%	59%	80%	61%
Desacuerdo	14%	20%	11%	21%	11%	24%
Ns/nc	12%	22%	10%	20%	9%	15%

Conceptos asociados con una aseguradora

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



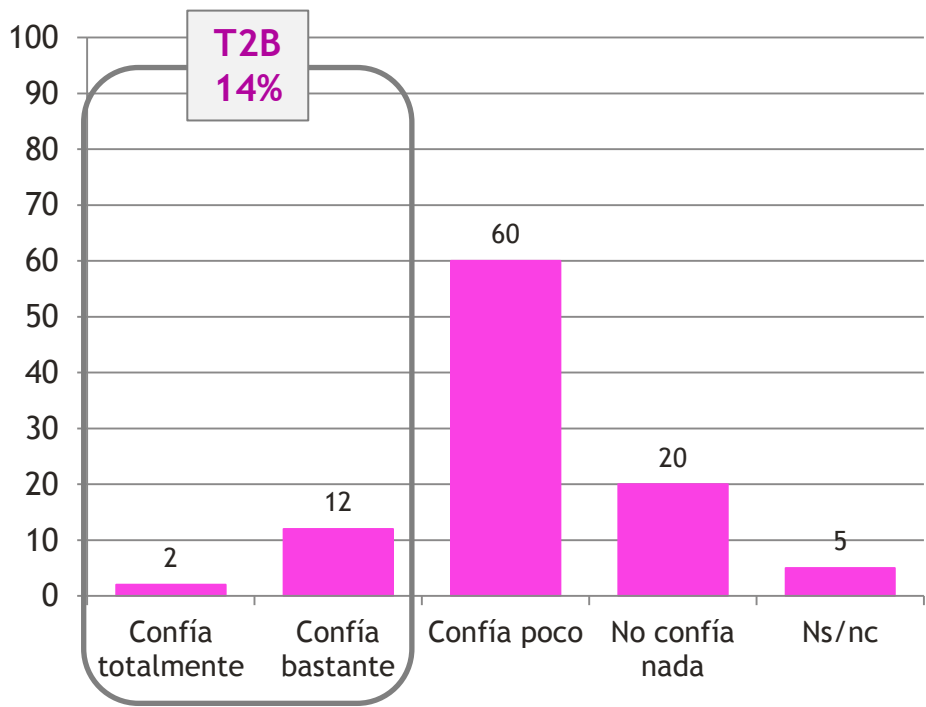
Conceptos que se refieren a la aseguradora

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
EsSalud	51%	58%	50%	57%	50%	40%
Compañía de Seguros	49%	48%	41%	55%	48%	54%
Corredor de seguros	17%	15%	7%	10%	19%	19%
Clínica particular	16%	11%	7%	13%	17%	22%
EPS (Entidad Prestadora de Salud)	9%	6%	6%	5%	10%	11%
Prosegur o Hermes	4%	2%	2%	2%	4%	7%
Sistema Integral de Salud (SIS)	0%	1%	0%	0%	0%	0%
No sabe/ no opina	7%	4%	7%	4%	8%	3%

Base: 1036 entrevistas

Nivel de confianza en las compañías de seguros

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



* Sumatoria (Confía totalmente + Confía bastante)

Base: 1036 entrevistas

Nivel de confianza en las compañías de seguros

	Total	Arequipa	Junín	La Libertad	Lima	Piura
T2B de confianza *	14%	13%	23%	18%	13%	11%
Confía totalmente	2%	1%	2%	3%	2%	1%
Confía bastante	12%	12%	21%	15%	11%	10%
Confía poco	60%	53%	49%	55%	65%	52%
No confía nada	20%	30%	21%	20%	17%	31%
Ns/nc	5%	4%	7%	6%	5%	6%

	Total	Mas	Fem	18 24	25 34	35 44	45 54	55 70	C	D
T2B confianza *	14%	16%	14%	25%	14%	12%	12%	16%	16%	12%
Confía totalmente	2%	3%	2%	4%	2%	1%	1%	3%	2%	2%
Confía bastante	12%	13%	12%	21%	12%	11%	11%	13%	14%	10%
Confía poco	60%	56%	64%	62%	63%	67%	58%	55%	62%	59%
No confía nada	20%	25%	16%	12%	16%	14%	26%	24%	16%	25%
Ns/nc	5%	4%	6%	1%	7%	7%	4%	5%	6%	5%

Anexo