

ESTUDIO SOBRE EL GRADO DE CONOCIMIENTO Y PERCEPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE SEGUROS
LOCALIZACIÓN DEL HOGAR

| (991) RUTA | (992) SECCIÓN | (993) N° DE VIVIENDAS | (994) VIVIENDA # | (995) VISITA # | 1. DEPARTAMENTO (E: CIRCULAR EL CÓDIGO DEL DEPARTAMENTO DONDE SE APLICA LA ENCUESTA. UNA RESPUESTA) |
|------------|---------------|-----------------------|------------------|----------------|---|
| | | | | | 1 AREQUIPA 2 JUNÍN 3 LA LIBERTAD 4. LIMA Y CALLAO 5. PIURA |

DATOS DEL JEFE DEL HOGAR
E: SOLICITAR HABLAR CON EL JEFE DEL HOGAR

ANTES DE INICIAR CON LA FORMULACIÓN DE LAS PREGUNTAS, SE DEBE CONFIRMAR QUE EL INTERLOCUTOR ES EL JEFE DEL HOGAR, PREGUNTÁNDOLE: ¿ES USTED, LA PERSONA QUE APORTA MÁS INGRESOS AL HOGAR?

JEFE DEL HOGAR: PERSONA QUE APORTA MÁS INGRESOS EN EL HOGAR.

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

BUENOS DÍAS/TARDES, MI NOMBRE ES.... SOY ENTREVISTADOR DE DATUM INTERNACIONAL, ESTAMOS REALIZANDO UN ESTUDIO PARA LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES, CON LA FINALIDAD DE CONOCER LA OPINIÓN DE LA GENTE SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE SEGUROS. SUS RESPUESTAS SERÁN TRATADAS EN FORMA CONFIDENCIAL. GRACIAS. (E: SI HAY DUDA O DESCONOCIMIENTO EN EL ENTREVISTADO ACERCA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES, EXPLICAR AL ENTREVISTADO QUE LA SUPERINTENDENCIA ES LA ENTIDAD PÚBLICA ENCARGADA DE PROTEGER LOS INTERESES DE LOS USUARIOS DE LOS BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS, COMPAÑÍAS DE SEGUROS Y AFILIADOS A FONDOS PRIVADOS DE PENSIONES).

2. SEXO (E: CIRCULAR EL CÓDIGO DEL GÉNERO DEL ENTREVISTADO. UNA RESPUESTA) (2)

- 1 FEMENINO
2 MASCULINO

3. ¿CUÁNTOS AÑOS CUMPLIDOS TIENE? (E: ANOTAR LA EDAD EXACTA DEL ENTREVISTADO, EN NÚMERO ENTERO. UNA RESPUESTA)

_____ (3)

PERFIL DE EXPOSICIÓN AL RIESGO
4. DÍGAME, EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS, ¿EN SU HOGAR O VIVIENDA HAN TENIDO DAÑOS PERSONALES O MATERIALES A CAUSA DE LOS SIGUIENTES EVENTOS DE LA NATURALEZA: ...? (E: COMPLETAR LA PREGUNTA CON LAS ALTERNATIVAS INDICADAS. UNA RESPUESTA EN FORMA HORIZONTAL POR CADA ALTERNATIVA)

¿HUBO ALGÚN OTRO EVENTO DE LA NATURALEZA, ADEMÁS DE LOS QUE LE HE MENCIONADO, POR EL QUE EN SU HOGAR O VIVIENDA HAN TENIDO DAÑOS PERSONALES O MATERIALES? (E: SI LA RESPUESTA ES SÍ ANOTAR EN OTROS)

| ALTERNATIVAS | SÍ | NO | NR |
|---|----|----|----|
| ... ALUVIÓN, DESLIZAMIENTO O HUAYCO (4) | 1 | 2 | 3 |
| ... LLUVIAS INTENSAS (5) | 1 | 2 | 3 |
| ... INUNDACIÓN (6) | 1 | 2 | 3 |
| ... TEMBLOR O TERREMOTO (7) | 1 | 2 | 3 |
| OTROS (8) (11) | 1 | 2 | 3 |
| OTROS (9) (12) | 1 | 2 | 3 |
| OTROS (10) (13) | 1 | 2 | 3 |

5. EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES, ¿EN SU HOGAR O VIVIENDA HAN TENIDO DAÑOS PERSONALES O MATERIALES A CAUSA DE...? (E: COMPLETAR LA PREGUNTA CON LAS ALTERNATIVAS INDICADAS. UNA RESPUESTA EN FORMA HORIZONTAL POR CADA ALTERNATIVA).

| ALTERNATIVAS | SÍ | NO | NS/NC |
|---|----|----|-------|
| ... VANDALISMO O TERRORISMO (14) | 1 | 2 | 3 |
| ... LA MUERTE DE UN FAMILIAR (15) | 1 | 2 | 3 |
| ... UNA ENFERMEDAD GRAVE (16) | 1 | 2 | 3 |
| ... ROBO EN SU VIVIENDA (17) | 1 | 2 | 3 |
| ... ROBO DE SU VEHÍCULO (18) | 1 | 2 | 3 |
| ... UN ACCIDENTE EN EL HOGAR O TRABAJO (19) | 1 | 2 | 3 |
| ... UN ACCIDENTE DE TRÁNSITO (20) | 1 | 2 | 3 |

6. DE LAS SIGUIENTES OPCIONES QUE APARECEN EN LA TARJETA (E: MOSTRAR TARJETA DE ESCALA). DÍGAME, ¿QUÉ TAN PROBABLE ES QUE EN SU HOGAR O VIVIENDA PUEDAN SER AFECTADOS POR DAÑOS PERSONALES O MATERIALES A CAUSA DE...? (E: COMPLETAR LA PREGUNTA CON LAS ALTERNATIVAS INDICADAS. UNA RESPUESTA EN FORMA HORIZONTAL POR CADA ALTERNATIVA).

| ALTERNATIVAS | MUY PROBABLE | PROBABLE | POCO PROBABLE | IMPROBABLE | NS/NC |
|---|--------------|----------|---------------|------------|-------|
| ... VANDALISMO O TERRORISMO (21) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ... ALUVIÓN, DESLIZAMIENTO O HUAYCO (22) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ... LLUVIAS INTENSAS (23) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ... INUNDACIÓN (24) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ... LA MUERTE DE UN FAMILIAR (25) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ... UNA ENFERMEDAD GRAVE (26) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ... TEMBLOR O TERREMOTO (27) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ... ROBO EN SU VIVIENDA (28) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ... ROBO DE SU VEHÍCULO (29) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ... UN ACCIDENTE EN EL HOGAR O TRABAJO (30) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ... UN ACCIDENTE DE TRÁNSITO (31) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7. DE OCURRIR MAÑANA UNO DE LOS SIGUIENTES EVENTOS IMPREVISTOS (E: MOSTRAR TARJETA CON LA LISTA DE EVENTOS), MENCIONEME LOS TRES EVENTOS QUE PIENSA AFECTARÍAN ECONÓMICAMENTE MÁS A SU HOGAR. ¿CUÁL SERÍA EL EVENTO QUE MÁS LO AFECTARÍA?, ¿EN SEGUNDO LUGAR? Y ¿EN TERCER LUGAR? (E: ANOTAR EL ORDEN OTORGADO A CADA UNO DE ESTOS TRES EVENTOS EN LAS COLUMNAS QUE APARECEN EN EL RECUADRO) (28-30)

| | 1er (32) | 2do (33) | 3er (34) |
|------------------------------------|----------|----------|----------|
| VANDALISMO O TERRORISMO | 1 | 1 | 1 |
| ALUVIÓN, DESLIZAMIENTO O HUAYCO | 2 | 2 | 2 |
| LLUVIAS INTENSAS | 3 | 3 | 3 |
| INUNDACIÓN | 4 | 4 | 4 |
| LA MUERTE DE UN FAMILIAR | 5 | 5 | 5 |
| UNA ENFERMEDAD GRAVE | 6 | 6 | 6 |
| TEMBLOR O TERREMOTO | 7 | 7 | 7 |
| ROBO EN SU VIVIENDA | 8 | 8 | 8 |
| ROBO DE SU VEHÍCULO | 9 | 9 | 9 |
| UN ACCIDENTE EN EL HOGAR O TRABAJO | 10 | 10 | 10 |
| UN ACCIDENTE DE TRÁNSITO | 11 | 11 | 11 |

E: APLICAR PGTA. 8 SÓLO EN LOS CASOS EN LOS QUE “SÍ” OCURRIERON EVENTOS, EN PGTA. 4 Y 5

8. UD. ME COMENTÓ QUE EN SU HOGAR O VIVIENDA TUVIERON DAÑOS PERSONALES O MATERIALES A CAUSA DE... (E: MENCIONAR CADA EVENTO OCURRIDO EN SU HOGAR. VER RESPUESTAS SÍ EN PGTAS. 4 Y 5), ¿QUÉ ACCIÓN O ACCIONES TOMARON PARA CUBRIR LOS GASTOS DE ESTE IMPREVISTO? (E: MOSTRAR TARJETA CON LA LISTA DE ALTERNATIVAS. ANOTAR EN EL RECUADRO.

[illegible]

E: A TODOS

9. SUPONGAMOS QUE EN ESTE MOMENTO, EN SU HOGAR O VIVIENDA RESULTARAN AFECTADOS POR... (E: MENCIONAR CADA EVENTO), ¿QUÉ ACCIÓN O ACCIONES TOMARÍAN PARA CUBRIR LOS GASTOS DE ESTE IMPREVISTO? (E: MOSTRAR TARJETA CON LA LISTA DE ALTERNATIVAS. ANOTAR EN EL RECUADRO. MÚLTIPLES RESPUESTAS)

[illegible]

CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS DE SEGUROS

10. DÍGAME, ¿QUÉ ES LO QUE LE VIENE A LA MENTE CUANDO PIENSA EN SEGUROS? (E: UNA RESPUESTA ESPONTÁNEA, NO SUGERIR NI LEER ALTERNATIVAS. CIRCULAR EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE EN EL RECUADRO)
11. Y, DE LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS (E: MOSTRAR TARJETA), ¿CUÁLES CREE UD. QUE SE RELACIONAN CON LOS SEGUROS? (E: MÚLTIPLES RESPUESTAS. ANOTAR TODAS LAS MENCIONES. CIRCULAR EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE EN EL RECUADRO)

| ALTERNATIVAS | PGTA. 10 (161) | PGTA. 11 (162-164) |
|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| | MENTIÓN ESPONTÁNEA | MENTIONES APOYADAS |
| INVERSIÓN | 1 | 1 |
| ATENCIÓN EN CLÍNICAS | 2 | 2 |
| DINERO QUE NO RECUPERARÉ | 3 | 3 |
| PREVENCIÓN DE DAÑOS | 4 | 4 |
| PAGO A VÍCTIMAS DE ACCIDENTES | 5 | 5 |
| PROTECCIÓN FRENTE A PÉRDIDAS | 6 | 6 |
| SIS (SISTEMA INTEGRAL DE SALUD) | 7 | 7 |
| ESSALUD | 8 | 8 |
| | | |
| | | |
| NO SABE/NO OPINA | 98 | 98 |

E: LEER DEFINICIÓN:

“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”.

12. SI UD. PUDIERA ELEGIR TRES EVENTOS POR LOS QUE QUISIERA CUBRIRSE MEDIANTE UN SEGURO (E: MOSTRAR TARJETA CON LA LISTA DE EVENTOS), ¿CUÁL ELEGIRÍA EN PRIMER LUGAR?, ¿EN SEGUNDO LUGAR? Y ¿EN TERCER LUGAR? (E: ANOTAR EL ORDEN OTORGADO A CADA UNO DE ESTOS TRES EVENTOS DENTRO DE SU RESPECTIVO PARÉNTESIS)

| | 1er (171) | 2do (172) | 3er (173) |
|------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| VANDALISMO O TERRORISMO | 1 | 1 | 1 |
| ALUVIÓN, DESLIZAMIENTO O HUAYCO | 2 | 2 | 2 |
| LLUVIAS INTENSAS | 3 | 3 | 3 |
| INUNDACIÓN | 4 | 4 | 4 |
| LA MUERTE DE UN FAMILIAR | 5 | 5 | 5 |
| UNA ENFERMEDAD GRAVE | 6 | 6 | 6 |
| TEMBLOR O TERREMOTO | 7 | 7 | 7 |
| ROBO EN SU VIVIENDA | 8 | 8 | 8 |
| ROBO DE SU VEHÍCULO | 9 | 9 | 9 |
| UN ACCIDENTE EN EL HOGAR O TRABAJO | 10 | 10 | 10 |
| UN ACCIDENTE DE TRÁNSITO | 11 | 11 | 11 |
| OTRO | | | |
| OTRO | | | |
| OTRO | | | |
| NS/NC | 98 | 98 | 98 |

13. DÍGAME, ¿CONOCE O HA ESCUCHADO ACERCA DEL...? (E: COMPLETAR LA PREGUNTA MENCIONANDO LOS PRODUCTOS INDICADOS. UNA RESPUESTA EN FORMA HORIZONTAL POR CADA ALTERNATIVA).

| PRODUCTOS | SÍ | NO |
|--|----|----|
| ... SEGURO PARA EL HOGAR? (174) | 1 | 2 |
| ... SEGURO VEHICULAR? (175) | 1 | 2 |
| ... SEGURO ESCOLAR? (176) | 1 | 2 |
| ... SEGURO DE SALUD Y/O EPS? (177) | 1 | 2 |
| ... SEGURO DE PROTECCIÓN DE TARJETAS? (178) | 1 | 2 |
| ... SEGURO SOAT? (179) | 1 | 2 |
| ... SEGURO DE VIDA? (180) | 1 | 2 |
| ... SEGURO DE DESGRAVAMEN HIPOTECARIO? (181) | 1 | 2 |

14. ¿HA PAGADO POR ALGÚN SEGURO PARA USTED O PARA OTRA PERSONA? (E: UNA RESPUESTA. CIRCULAR EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE) (182)

1. SÍ -----→(E: CONTINUAR)
2. NO -----→(E: PASAR A PGTA. 34)

15. ¿SE ENCUENTRA(N) VIGENTE(S)? (E: UNA RESPUESTA. CIRCULAR EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE) (183)

1. SÍ
2. NO

E: APLICAR PGTA. 16 HASTA LA 33 SÓLO A QUIENES HAN CONTADO O CUENTAN CON ALGÚN SEGURO. RESPUESTA “SÍ” EN PGTA. 14

16. ¿ME PODRÍA DECIR DE QUÉ SEGUROS(S) SE TRATA? (E: MÚLTIPLES RESPUESTAS ESPONTÁNEAS. NO LEER NI SUGERIR ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS) (184-186)

1. SEGURO PARA EL HOGAR
2. SEGURO VEHICULAR
3. SEGURO ESCOLAR
4. SEGURO DE SALUD Y/O EPS
5. SEGURO DE PROTECCIÓN DE TARJETAS
6. SEGURO SOAT
7. SEGURO DE VIDA
8. SEGURO DE DESGRAVAMEN HIPOTECARIO
9. ESSALUD (SEGURO SOCIAL EN SALUD)

OTROS _____

E: APLICAR PGTA. 17 SÓLO PARA LOS SEGUROS MENCIONADOS EN LA PGTA. 16. SÍ ÚNICAMENTE POSEE ESSALUD (SEGURO SOCIAL EN SALUD), PASAR A PGTA. 34

17. ¿CÓMO COMPRÓ EL SEGURO...? (E: MENCIONAR CADA SEGURO CON EL QUE HA CONTADO O CUENTA EN PGTA. 16. UNA RESPUESTA ESPONTÁNEA POR CADA SEGURO, NO SUGERIR NI LEER ALTERNATIVAS DE RESPUESTA. ANOTAR EN EL RECUADRO)

| FORMAS DE ADQUISICIÓN DEL SEGURO | SEGURO PARA EL HOGAR (191) | SEGURO VEHICULAR (192) | SEGURO ESCOLAR (193) | SEGURO DE SALUD Y/O EPS (194) | SEGURO PROTECCIÓN DE TARJETAS (195) | SEGURO SOAT (196) | SEGURO DE VIDA (197) | SEGURO DE DESGRAVAMEN HIPOTECARIO (198) |
|---|-------------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------|----------------------------|--|
| DIRECTAMENTE CON LA COMPAÑÍA DE SEGUROS | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| EN EL BANCO O ENTIDAD FINANCIERA | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| CON UN CORREDOR DE SEGUROS | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| EN UNA TIENDA COMERCIAL O SUPERMERCADO | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| OTRO (ESPECIFICAR) | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

18. DE LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS (E: MOSTRAR TARJETA), ¿CUÁL CREE UD. QUE SE REFIERE A LA PÓLIZA DE SEGURO? (E: UNA RESPUESTA. CIRCULAR EL CÓDIGO DE LA RESPUESTA) (199)

- 1. CERTIFICADO DE SEGURO
- 2. DOCUMENTO ENTREGADO POR LA ASEGURADORA
- 3. CONDICIONADO DEL SEGURO
- 4. CONTRATO DE SEGURO
- 5. NO SABE/ NO OPINA

E: LEER DEFINICIÓN:

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.

19. ¿RECIBÍO LA PÓLIZA DE ALGUNO DE LOS SEGUROS QUE CONTRATÓ? (E. UNA RESPUESTA. CIRCULAR EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE) (200)

- 1. SÍ -----> (E: CONTINUAR)
- 2. NO -----> (E: PASAR A PGTA. 23)

20. ¿CUÁNTAS PÁGINAS APROXIMADAMENTE RECUERDA QUE TENÍA LA ÚLTIMA PÓLIZA QUE RECIBÍO? (E. UNA RESPUESTA. CIRCULAR EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE) (201)

- 1. UNA PÁGINA
- 2. ENTRE 2 Y 10 PÁGINAS
- 3. MÁS DE 10 PÁGINAS
- 4. NS/NC, NO RECUERDA

21. EN GENERAL, ¿HA LEÍDO EL CONTENIDO DE SU(S) PÓLIZA(S) DE SEGURO? (E: UNA RESPUESTA ESPONTÁNEA. CIRCULAR EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE. SI RESPONDE QUE SÍ HA LEÍDO, REPREGUNTAR ¿HA LEÍDO TODAS O SÓLO UNA PARTE DE LAS CONDICIONES DE SU(S) PÓLIZA(S)? (202)

- 1 SÍ, HA LEÍDO TODAS LAS CONDICIONES -> (E: CONTINUAR)
- 2 SÍ, HA LEÍDO SÓLO UNA PARTE -----> (E: CONTINUAR)
- 3 NO HA LEÍDO -----> (E: PASAR A PGTA. 23)

22. ¿ME PUEDE DECIR CUÁLES DE LOS SIGUIENTES DATOS (E: MOSTRAR TARJETA) SE MENCIONAN EN LA(S) PÓLIZA(S) DE SEGURO QUE RECIBÍO? (E: MÚLTIPLES RESPUESTAS. CIRCULAR LOS CÓDIGOS CORRESPONDIENTES) (203-205)

- 1. PERÍODO DE CARENIA
- 2. DEDUCIBLE O FRANQUICIA
- 3. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR LA SOLICITUD DE COBERTURA
- 4. EXCLUSIONES DE COBERTURA
- 5. PRIMA DEL SEGURO
- 6. SUMA ASEGURADA
- 7. RIESGOS CUBIERTOS
- 8. PRECIO DEL SEGURO
- 9. NOMBRE DE LA ASEGURADORA

OTROS _____

98. NO RECUERDO

23. DE LOS SIGUIENTES LUGARES (E: MOSTRAR TARJETA), ¿SABE DÓNDE PUEDE PRESENTAR UN RECLAMO CUANDO EXISTE INSATISFACCIÓN RESPECTO A SU PÓLIZA DE SEGURO O AL SERVICIO RECIBIDO DE LA ASEGURADORA? (E: MÚLTIPLES RESPUESTAS, NO SUGERIR NI LEER ALTERNATIVAS. CIRCULAR EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE EN EL RECUADRO)

24. DE LOS SIGUIENTES LUGARES (E: MOSTRAR TARJETA), ¿SABE DÓNDE PUEDE PRESENTAR UNA SOLICITUD DE COBERTURA O RECLAMACIÓN EN CASO DE HABER SUFRIDO DAÑOS? (E: MÚLTIPLES RESPUESTAS, NO SUGERIR NI LEER ALTERNATIVAS. CIRCULAR EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE EN EL RECUADRO)

| LUGARES | PGTA. 23 RECLAMO (211-213) | PGTA. 24 SOLICITUD DE COBERTURA (221-223) |
|--|----------------------------------|--|
| INDECOPI | 1 | 1 |
| DEFENSORÍA DEL PUEBLO | 2 | 2 |
| MINISTERIO PÚBLICO | 3 | 3 |
| COMISARÍA | 4 | 4 |
| CORREDOR DE SEGUROS | 5 | 5 |
| SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP | 6 | 6 |
| BANCO O ENTIDAD FINANCIERA | 7 | 7 |
| DEFENSORÍA DEL ASEGURADO | 8 | 8 |
| COMPAÑÍA DE SEGUROS | 9 | 9 |
| OTROS | | |
| OTROS | | |
| NO SABE/ NO OPINA | 98 | 98 |

25. DÍGAME, ¿QUÉ FUENTES DE INFORMACIÓN FUERON MÁS IMPORTANTES PARA CONOCER O INFORMARSE ACERCA DEL (O DE LOS) SEGURO(S) QUE COMPRÓ? (E: MÚLTIPLES RESPUESTAS ESPONTÁNEAS, NO SUGERIR NI LEER ALTERNATIVAS. CIRCULAR EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE EN EL RECUADRO)

26. Y, DE LAS SIGUIENTES FUENTES DE INFORMACIÓN (E: MOSTRAR TARJETA), ¿CUÁLES FUERON MÁS IMPORTANTES PARA CONOCER O INFORMARSE DEL SEGURO QUE COMPRÓ? (E: MÚLTIPLES RESPUESTAS, NO SUGERIR NI LEER ALTERNATIVAS. CIRCULAR EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE EN EL RECUADRO)

| ALTERNATIVAS | PGTA. 25 MENCIÓN ESPONTÁNEA (231-233) | PGTA. 26 MENCIÓN APOYADA (241-243) |
|--|--|---|
| | | |
| PUBLICIDAD EN RADIO, TELEVISIÓN O INTERNET | 1 | 1 |
| PUBLICACIONES DE PERIÓDICOS O REVISTAS | 2 | 2 |
| EXPERIENCIAS PASADAS EN EL HOGAR | 3 | 3 |
| VENDEDOR DE SEGUROS | 4 | 4 |
| RECOMENDACIÓN DE FAMILIARES O AMIGOS | 5 | 5 |
| VENTANILLA/PLATAFORMA DEL BANCO | 6 | 6 |
| OTROS | | |
| OTROS | | |
| OTROS | | |
| NO SABE/ NO OPINA | 98 | 98 |

E: LEER DEFINICIÓN:

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.

27. DÍGAME, ¿HA TENIDO CONTACTO CON UN CORREDOR DE SEGUROS? (E: CIRCULAR EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE. UNA RESPUESTA) (251)

- 1. SÍ -----> (E: CONTINUAR)
- 2. NO -----> (E: PASAR A PGTA. 29)

28. Y, ¿ME PODRÍA DECIR CUÁLES SON LAS FUNCIONES DEL CORREDOR DE SEGUROS? (E: MÚLTIPLES RESPUESTAS ESPONTÁNEAS, NO SUGERIR NI LEER ALTERNATIVAS. CIRCULAR EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE) (252-254)

- 1. ASISTIR EN LA TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES O SOLICITUDES DE COBERTURA
- 2. PAGAR LAS PÉRDIDAS EN CASO DE SINIESTRO
- 3. COBRAR LA PRIMA DEL SEGURO
- 4. INFORMAR SOBRE LOS SEGUROS EXISTENTES EN EL MERCADO
- 5. INTERMEDIAR EN LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS

OTRAS _____

98. NS/NC

29. SOBRE EL(LOS) SEGURO(S) QUE HA PAGADO, DÍGAME ¿ALGUNO LO COMPRÓ COMO REQUISITO PARA OTRA OPERACIÓN? (E: UNA RESPUESTA) (257)

- 1. SÍ
- 2. NO

30. 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... (E: MOSTRAR TARJETA DE ESCALA Y MENCIONAR CADA FACTOR) PARA COMPRAR UN SEGURO? (E: UNA RESPUESTA EN FORMA HORIZONTAL POR CADA FACTOR. CIRCULAR EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE)
31. Y, DE LOS FACTORES ANTERIORES, ¿CUÁL CONSIDERA QUE ES EL MÁS IMPORTANTE PARA COMPRAR UN SEGURO? (E: MOSTRAR TARJETA DE FACTORES. UNA RESPUESTA. CIRCULAR EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE. LA RESPUESTA DEBE SER SOBRE LOS FACTORES MENCIONADOS EN LA PGTA. 30, COMO MUY IMPORTANTES O IMPORTANTES)

| FACTORES | PGTA. 30 | | | | | PGTA. 31 |
|---|----------------|------------|-----------------|-----------------|-------|----------------------|
| | MUY IMPORTANTE | IMPORTANTE | POCO IMPORTANTE | NADA IMPORTANTE | NS/NC | MÁS (265) IMPORTANTE |
| ... LAS CONDICIONES DEL SEGURO (258) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 |
| ... LA FACILIDAD DE CONTRATACIÓN (259) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 |
| ... EL TRATO RECIBIDO DEL CORREDOR DE SEGUROS (260) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| ... LAS RECOMENDACIONES DE OTRAS PERSONAS (261) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| ... EL COSTO DEL SEGURO (262) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| ... EL PRESTIGIO DE LA ASEGURADORA (263) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ... LOS RIESGOS CUBIERTOS (264) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 7 |

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO QUE BRINDAN LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS

32. DÍGAME, ESTÁ DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LA FRASE (E: LEER CADA FRASE COMPLETANDO LA PREGUNTA. UNA RESPUESTA POR CADA FRASE EN FORMA HORIZONTAL. CIRCULAR EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE)
- E: APLICAR PGTA. 34 SÓLO A QUIENES NO HAN PAGADO POR ALGÚN SEGURO (VER RESPUESTA EN PGTA. 14) O RESPONDIERON ÚNICAMENTE ESSALUD (VER RESPUESTA EN PGTA. 16).
34. ¿CUÁLES CONSIDERA QUE SON LAS PRINCIPALES RAZONES POR LAS QUE NO TIENE O NO HA COMPRADO UN SEGURO? (E: MÚLTIPLES RESPUESTAS ESPONTÁNEAS. NO LEER NI SUGERIR. ANOTAR PRIMERA MENCIÓN Y OTRAS MENCIONES EN EL RECUADRO. CIRCULAR EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE)

| FRASES | ACUE RDO | DESA CUERDO | NS/ NC |
|---|----------|-------------|--------|
| LOS PRECIOS DE LAS PRIMAS SON ELEVADOS PARA LOS BENEFICIOS QUE RECIBO (266) | 1 | 2 | 3 |
| CONSIDERO QUE LA ASEGURADORA CUMPLIRÁ CON LO PACTADO EN LA PÓLIZA (267) | 1 | 2 | 3 |
| LA INFORMACIÓN QUE RECIBÍ ANTES DE CONTRATAR MI SEGURO, ME PARECIÓ SUFICIENTE (268) | 1 | 2 | 3 |
| PIENSO QUE EL SEGURO NO CUBRE TODO LO QUE DICEN CUANDO LO OFRECEN (269) | 1 | 2 | 3 |

33. ¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES RAZONES POR LAS QUE NO TIENE O NO HA COMPRADO OTRO SEGURO? (E: MÚLTIPLES RESPUESTAS ESPONTÁNEAS. NO LEER NI SUGERIR. ANOTAR PRIMERA MENCIÓN Y OTRAS MENCIONES EN EL RECUADRO. CIRCULAR EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE)

| RAZONES | PRIMERA MENCIÓN (270) | OTRAS MENCIONES (271-273) |
|---|-----------------------|---------------------------|
| DEMASIADOS REQUISITOS DOCUMENTARIOS | 1 | 1 |
| NO HAY UNA OFICINA DE LA ASEGURADORA CERCA AL HOGAR O TRABAJO | 2 | 2 |
| NO SE AJUSTA A SUS NECESIDADES | 3 | 3 |
| NO CONFÍA EN LOS SEGUROS | 4 | 4 |
| NO SABE CÓMO O DÓNDE COMPRARLO | 5 | 5 |
| NO ENTIENDE LOS SEGUROS | 6 | 6 |
| NO LO NECESITA | 7 | 7 |
| LOS COSTOS SON ELEVADOS | 8 | 8 |
| OTROS | 9 | 9 |
| OTROS | | |
| OTROS | | |
| NS/NC | 98 | |

| RAZONES | PRIMERA MENCIÓN (280) | OTRAS MENCIONES (281-283) |
|---|-----------------------|---------------------------|
| DEMASIADOS REQUISITOS DOCUMENTARIOS | 1 | 1 |
| NO HAY UNA OFICINA DE LA ASEGURADORA CERCA AL HOGAR O TRABAJO | 2 | 2 |
| NO SE AJUSTA A SUS NECESIDADES | 3 | 3 |
| NO CONFÍA EN LOS SEGUROS | 4 | 4 |
| NO SABE CÓMO O DÓNDE COMPRARLO | 5 | 5 |
| NO ENTIENDE LOS SEGUROS | 6 | 6 |
| NO LO NECESITA | 7 | 7 |
| LOS COSTOS SON ELEVADOS | 8 | 8 |
| OTROS | 9 | 9 |
| OTROS | | |
| OTROS | | |
| NS/NC | 98 | |

- E: A TODOS
35. LE VOY A LEER UNAS FRASES Y QUISIERA QUE ME DIGA SI ESTÁ DE ACUERDO O DESACUERDO CON CADA UNA DE ELLAS. (E: LEER CADA FRASE COMPLETANDO LA PREGUNTA. UNA RESPUESTA POR CADA FRASE EN FORMA HORIZONTAL. CIRCULAR EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE)

| FRASES | ACUE RDO | DESA CUERDO | NS/ NC |
|---|----------|-------------|--------|
| ME RESULTA DIFÍCIL ENTENDER LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGURO (291) | 1 | 2 | 3 |
| PREFERIMOS ARREGLARNOSLA POR NUESTRA CUENTA QUE TENER QUE PAGAR UN SEGURO (292) | 1 | 2 | 3 |
| LA MISMA GENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE NO ENTIENDE CÓMO FUNCIONA EL SEGURO (293) | 1 | 2 | 3 |
| EL SEGURO ME PUEDE AYUDAR A AFRONTAR PÉRDIDAS ECONÓMICAS EN CASO DE DAÑOS (294) | 1 | 2 | 3 |

36. DE LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS (E: MOSTRAR TARJETA), ¿CUÁLES CREE UD. QUE SE REFIEREN A LA ASEGURADORA? (E: MÚLTIPLES RESPUESTAS. CIRCULAR EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE EN EL RECUADRO) (295-297)
- ESSALUD
 - EPS (ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD)
 - PROSEGUR O HERMES
 - CLÍNICA PARTICULAR
 - CORREDOR DE SEGUROS
 - COMPAÑÍA DE SEGUROS

OTRA _____

E: LEER TEXTO
LA ASEGURADORA O COMPAÑÍA DE SEGUROS ES LA EMPRESA AUTORIZADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP PARA OFRECER EN EL PAÍS PRODUCTOS O SERVICIOS DE SEGUROS.

37. DÍGAME, ¿UD. CONFÍA TOTALMENTE, BASTANTE, POCO O NADA EN LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS? (E: MOSTRAR TARJETA CON OPCIONES. CIRCULAR EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE) (301)

- 1. CONFÍA TOTALMENTE
- 2. CONFÍA BASTANTE
- 3. CONFÍA POCO
- 4. NO CONFÍA NADA
- 5. NS/NC

FILTRO NSE (PREGUNTAR SOBRE EL JEFE DE FAMILIA)

(LEER) CON LA FINALIDAD DE AGRUPAR SUS RESPUESTAS CON LAS DE OTRAS PERSONAS DE SIMILARES CARACTERÍSTICAS A LAS DE USTED, NOS GUSTARÍA QUE RESPONDA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS REFERENTES AL JEFE DE HOGAR:

JEFE DEL HOGAR: PERSONA QUE APORTA MÁS INGRESOS EN EL HOGAR.
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

¿CUÁL ES EL NIVEL DE INSTRUCCIÓN DEL JEFE DE HOGAR? (ACLARAR “COMPLETA O INCOMPLETA”)

| | |
|---|-------|
| | (901) |
| SIN EDUCACIÓN | 0 |
| EDUCACIÓN INICIAL/ PRIMARIA INCOMPLETA | 2 |
| PRIM. COMPLETA / SEC. INCOMPLETA/ SEC. COMPLETA | 3 |
| SUPERIOR NO UNIV. INCOMPLETA | 4 |
| SUPERIOR NO UNIV. COMPLETA | 6 |
| SUPERIOR UNIV. INCOMPLETA | 7 |
| SUPERIOR UNIVERSITARIA COMPLETA | 9 |
| POST - GRADO UNIVERSITARIO | 10 |

38. ¿CUÁL DE ESTOS BIENES TIENE EN SU HOGAR QUE ESTÉN FUNCIONANDO? (E: MENCIONAR CADA BIEN Y ANOTAR EN EL RECUADRO)

| | | |
|---|----|----|
| | NO | SÍ |
| COMPUTADORA O LAPTOP EN FUNCIONAMIENTO (902) | 0 | 5 |
| LAVADORA EN FUNCIONAMIENTO (903) | 0 | 5 |
| TELÉFONO FIJO EN FUNCIONAMIENTO (904) | 0 | 5 |
| REFRIGERADORA / CONGELADORA EN FUNCIONAMIENTO (905) | 0 | 5 |
| HORNO MICROONDAS EN FUNCIONAMIENTO (906) | 0 | 5 |
| TOTAL | | |

39. ¿CUÁNTAS PERSONAS VIVEN PERMANENTEMENTE EN EL HOGAR (SIN INCLUIR SERVICIO DOMÉSTICO)? (907) _____

40. ¿CUÁNTAS HABITACIONES TIENE EN SU HOGAR (NO VIVIENDA) QUE ACTUALMENTE USE EXCLUSIVAMENTE PARA DORMIR (INCLUIR LA DE SERVICIO DOMÉSTICO)? (908)

(EL PUNTAJE ES DONDE SE CRUZA MIEMBROS DEL HOGAR CON HABITACIONES)

| P. 41. HABITACIONES PARA DORMIR INCLUYENDO SERVICIO | P. 40. MIEMBROS DEL HOGAR SIN INCLUIR SERVICIO | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|-------|-------|---|----|---------|---------|----|----|
| | 1 Ó 2 | 3 | 4 | 5 Ó 6 | 7 Ó 8 | 9 | 10 | 11 Ó 12 | 13 Ó 14 | 15 | 16 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1 | 7 | 4 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 7 | 7 | 7 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 7 | 7 | 7 | 7 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 4 | 4 |
| 8 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |

41. ¿CUÁL ES EL MATERIAL PREDOMINANTE EN LOS PISOS DE SU VIVIENDA? (CONSIDERAR AREA CONSTRUIDA) (909)

| | |
|--|---|
| TIERRA / OTRO MATERIAL (ARENA Y TABLONES SIN PULIR) | 0 |
| CEMENTO SIN PULIR O PULIDO / MADERA (ENTABLADOS)/ TAPIZÓN | 3 |
| LOSETAS / TERRAZOS, MAYÓLICAS, CERÁMICOS, VINÍLICOS, MOSAICO O SIMILARES | 6 |
| LAMINADO TIPO MADERA, LÁMINAS ASFÁLTICAS O SIMILARES | 7 |
| PARQUET O MADERA PULIDA Y SIMILARES; PORCELANATO, ALFOMBRA, MÁRMOL | 8 |

42. NSE (E: CIRCULAR EL CÓDIGO DEL NSE QUE CORRESPONDE. UNA RESPUESTA) (910)

- 1. A/B
- 2. C
- 3. D
- 4. E

ENTREVISTADO _____

DIRECCIÓN _____

DISTRITO (922) _____

PROVINCIA (923) _____

TELÉFONO FIJO _____ CELULAR _____

ENTREVISTADOR (924) _____

SUPERVISOR _____

CODIFICADOR _____

FECHA _____

| | | | | | | | |
|-------|---|---|---|---|---|---|-------|
| NECOD | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | (925) |
|-------|---|---|---|---|---|---|-------|