

ESTUDIO SOBRE CONOCIMIENTO Y PERCEPCIÓN DE LA DEMANDA DE SEGUROS

020081302070101 SERVICIO DE CONSULTORIA (PJ)

FICHA TÉCNICA

OBJETIVO DEL ESTUDIO

El objetivo principal del estudio es actualizar la información estadística a nivel nacional que dispone la Superintendencia sobre el grado de conocimiento y percepción de los productos y servicios de seguros de parte de la población



GRUPO OBJETIVO

Jefe del hogar que vive permanentemente en la vivienda.



TÉCNICA

Se empleó la técnica de encuestas presenciales en el hogar.



HERRAMIENTAS

Se utilizó como instrumento de levantamiento de información un cuestionario estructurado y estandarizado.



FECHA DE CAMPO

El levantamiento de información se desarrolló del 10 de abril al 9 de mayo de 2023.



MUESTRA

Se realizó un total de 1,223 encuestas, efectivas. Distribuidas de la siguiente manera utilizando el factor ponderación:

- Lima/Callao: 794 encuestas
- Arequipa: 155 encuestas
- Junín: 121 encuestas
- Piura: 153 encuestas



MARGEN DE ERROR

Se obtuvieron los siguientes márgenes de error con un nivel de confianza del 95%, asumiendo máxima varianza ($P=0.50$). factor ponderación:

- Total: $\pm 2.8\%$
- Zona urbana: $\pm 3.3\%$
- Zona rural: $\pm 5.7\%$

CARACTERÍSTICAS METODOLÓGICAS

ÁMBITO GEOGRÁFICO

La encuesta fue aplicada en los hogares de cinco (05) territorios de interés, los cuales representan a aquellos con los cúmulos de terremoto de mayor magnitud, como resultado de la contratación de pólizas de seguro con dicha cobertura. Los territorios seleccionados para la ejecución del proyecto fueron: Lima Metropolitana, la Provincia Constitucional del Callao, y los departamentos de Arequipa, Junín y Piura.

POBLACIÓN OBJETIVO

La población de estudio está conformada por los hogares residentes en los territorios de interés. Se excluye del estudio a las personas que residen en viviendas colectivas (hospitales, hoteles, asilos, claustros religiosos, cuarteles y cárceles). La persona que respondió la encuesta es el jefe de hogar o la persona que él mismo indicó. Para los casos donde no se encontró al jefe del hogar se reprogramó hasta con un máximo de dos visitas posteriores.

JEFE DEL HOGAR

Es la persona a quien los demás miembros del hogar reconocen como tal y que vive permanentemente en la vivienda. Cuando no se reconoció a un Jefe del Hogar, se tomaron en cuenta los siguientes criterios para determinar al jefe del hogar:

- Reconocido como aquella persona que más aporta económicamente y, de cierta forma, toma las decisiones financieras de la familia. Siendo esta última característica la determinante para elegir al jefe del hogar.
- Además, se le reconoce como referente dentro del núcleo familiar.

CARACTERÍSTICAS METODOLÓGICAS

ESTUDIO CUANTITATIVO

- Un estudio cuantitativo tiene por finalidad la obtención de datos descriptivos, en forma numérica, y con ayuda de herramientas estadísticas. Su propósito es ofrecer resultados cuantitativos sobre los objetivos de la investigación.
- Para la presente investigación se empleó la técnica de encuestas presenciales "*face to face*" (CAPI), utilizando como instrumento de levantamiento de información un cuestionario estructurado y estandarizado.

SELECCIÓN DE LA MUESTRA

- La selección de la muestra se caracteriza por ser probabilística, porque las unidades de muestreo fueron seleccionadas mediante el método aleatorio simple, con probabilidades conocidas. Lo anterior permite efectuar inferencias sobre la población en sobre la base de la teoría de probabilidades.
- La selección de la muestra es multietápica, independiente en cada territorio de estudio.

SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Se realizó una selección en cuatro (4) etapas:

1. Selección aleatoria de provincias
2. Selección aleatoria de distritos
3. Selección aleatoria de zonas censales / centros poblados
4. Selección de hogares en cada zona censal urbana, hogar en cada centro poblado, por salto sistemático (K).

Considerando que el peso poblacional de la provincia capital en la zona urbana de cada departamento al interior del país, es mayor que la población de las otras provincias urbanas, se determinó usar una muestra aporportional para las provincias de la zona urbana del interior del país, con el objetivo de considerar una muestra que permita soportar la dispersión y cobertura que el estudio amerita. Asimismo, las muestras provinciales para la zona rural y las muestras de Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao, se mantuvo un criterio proporcional.

CARACTERÍSTICAS METODOLÓGICAS

TASA DE RESPUESTA

| | Arequipa | Junín | Lima | Callao | Piura |
|-------------------------------------|----------|-------|-------|--------|-------|
| Encuestas efectivas* | 225 | 237 | 480 | 52 | 229 |
| No califican (fuera del universo)** | 258 | 356 | 247 | 152 | 245 |
| Rechazos*** | 71 | 83 | 117 | 36 | 72 |
| Contactados | 554 | 676 | 844 | 240 | 546 |
| Tasa de no respuesta**** | 12.8% | 12.3% | 13.9% | 15.0% | 13.2% |
| Tasa de respuesta | 87.2% | 87.7% | 86.1% | 85.0% | 86.8% |

*Número de encuestas efectivas realizadas sin ponderar.

**No califican: (1) hogares en los cuales el jefe de hogar no se encontraba presente, (2) se superó el número de visitas o (3) jefe del hogar era menor de edad o está impedido de realizar la encuesta por algún factor externo.

***Rechazos: hogares en los cuales el jefe del hogar no aceptó participar en la encuesta.

****La tasa de no respuesta total, mide la proporción de viviendas ocupadas, cuyos informantes (generalmente los jefes de hogar) no desean ser entrevistados (rechazos), no están presentes en el momento de la entrevista (ausentes) o que aún no ha sido aperturada la entrevista

PONDERACIÓN

En el presente estudio se trabaja con las muestras ajustadas por su factor de ponderación con la finalidad de que las estimaciones de la encuesta sean representativas de la población investigada. Ello se logra multiplicando 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 y equivale al inverso de su probabilidad final de selección, el mismo que es producto de las probabilidades de cada etapa seleccionada.

MUESTRA EFECTIVA, encuestas realizadas

| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

| DEPARTAMENTO DE AREQUIPA | Tipo de muestra | |
|--------------------------|------------------------------|----------------------------|
| | Aproporcional Zona urbana | Proporcional Zona rural |
| Arequipa | 75 | 28 |
| Camaná | 25 | 10 |
| Caravelí | 0 | 14 |
| Castilla | 0 | 16 |
| Caylloma | 0 | 32 |
| Condesuyos | 0 | 0 |
| Islay | 19 | 6 |
| La Unión | 0 | 0 |
| Muestra total | 119 | 106 |

| DEPARTAMENTO DE JUNÍN | Tipo de muestra | |
|-----------------------|------------------------------|----------------------------|
| | Aproporcional Zona urbana | Proporcional Zona rural |
| Huancayo | 49 | 18 |
| Concepción | 0 | 11 |
| Chanchamayo | 26 | 20 |
| Jauja | 0 | 0 |
| Junín | 0 | 0 |
| Satipo | 0 | 37 |
| Tarma | 25 | 12 |
| Yauli | 0 | 0 |
| Chupaca | 27 | 12 |
| Muestra total | 127 | 110 |

| DEPARTAMENTO DE PIURA | Tipo de muestra | |
|-----------------------|------------------------------|----------------------------|
| | Aproporcional Zona urbana | Proporcional Zona rural |
| Piura | 54 | 28 |
| Ayabaca | 0 | 31 |
| Huancabamba | 0 | 33 |
| Morropón | 0 | 0 |
| Paita | 0 | 0 |
| Sullana | 24 | 9 |
| Talara | 25 | 0 |
| Sechura | 25 | 0 |
| Muestra total | 128 | 101 |

| LIMA METROPOLITANA Y CALLAO | Tipo de muestra |
|-----------------------------|-----------------------------|
| | Proporcional Zona urbana |
| Callao | 52 |
| Lima Norte | 127 |
| Lima Centro | 127 |
| Lima Sur | 85 |
| Lima Este | 141 |
| Muestra total | 532 |

PONDERADOR

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

El factor de ponderación ha sido trabajado a nivel departamental, zona de residencia (urbano/rural) y nivel socioeconómico con el objetivo de fijar el universo real de dichos segmentos.



| TERRITORIO | ZONA | HOGARES | NSE | PONDERADOR |
|--------------------|--------|---------|-------|------------|
| AREQUIPA | Urbano | 487,963 | A/B | 0.95 |
| | | | C | 0.67 |
| | | | D/E | 3.67 |
| | Rural | 77,836 | Rural | 0.20 |
| | | | A/B | 0.68 |
| | | | C | 0.22 |
| JUNÍN | Urbano | 279,223 | D/E | 1.40 |
| | | | Rural | 0.40 |
| | | | A/B | 0.58 |
| PIURA | Urbano | 433,801 | C | 0.65 |
| | | | D/E | 1.18 |
| | | | Rural | 0.34 |
| CALLAO | Callao | 281882 | A/B | 1.50 |
| | | | C | 1.08 |
| | | | D/E | 2.72 |
| LIMA METROPOLITANA | Norte | 695,664 | A/B | 4.19 |
| | | | C | 0.90 |
| | | | D/E | 5.15 |
| | Centro | 674,653 | A/B | 1.84 |
| | | | C | 0.92 |
| | | | D/E | 3.75 |
| | Sur | 462,895 | A/B | 1.61 |
| | | | C | 1.08 |
| | | | D/E | 3.02 |
| | Este | 774,124 | A/B | 1.50 |
| | | | C | 0.95 |
| | | | D/E | 4.18 |

MUESTRA PONDERADA, encuestas que representan el universo real

| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

| DEPARTAMENTO DE AREQUIPA | Tipo de muestra | |
|--------------------------|---------------------------|-------------------------|
| | Aproporcional Zona urbana | Proporcional Zona rural |
| Arequipa | 93 | 6 |
| Camaná | 17 | 2 |
| Caravelí | 0 | 3 |
| Castilla | 0 | 3 |
| Caylloma | 0 | 6 |
| Condesuyos | 0 | 0 |
| Islay | 13 | 1 |
| La Unión | 0 | 0 |
| Muestra total | 122 | 21 |

| DEPARTAMENTO DE JUNÍN | Tipo de muestra | |
|-----------------------|---------------------------|-------------------------|
| | Aproporcional Zona urbana | Proporcional Zona rural |
| Huancayo | 34 | 7 |
| Concepción | 0 | 4 |
| Chanchamayo | 14 | 8 |
| Jauja | 0 | 0 |
| Junín | 0 | 0 |
| Satipo | 0 | 15 |
| Tarma | 7 | 5 |
| Yauli | 0 | 0 |
| Chupaca | 21 | 5 |
| Muestra total | 77 | 44 |

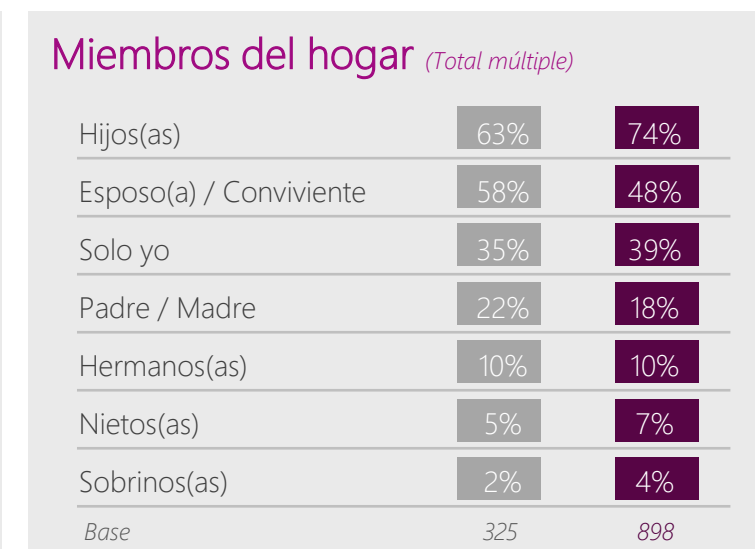
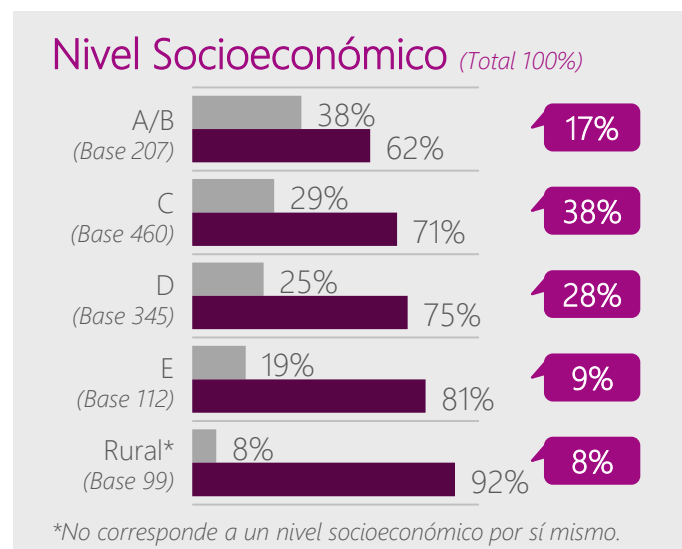
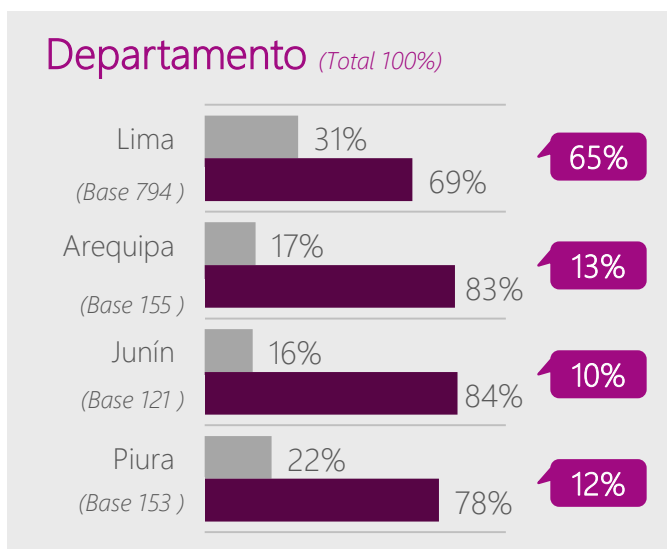
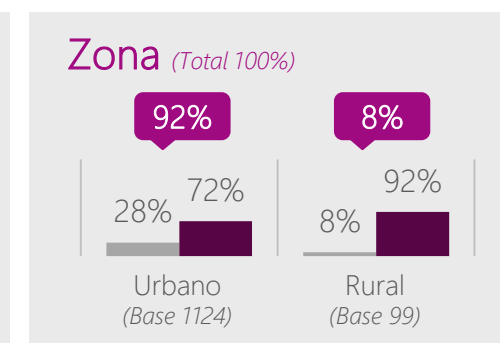
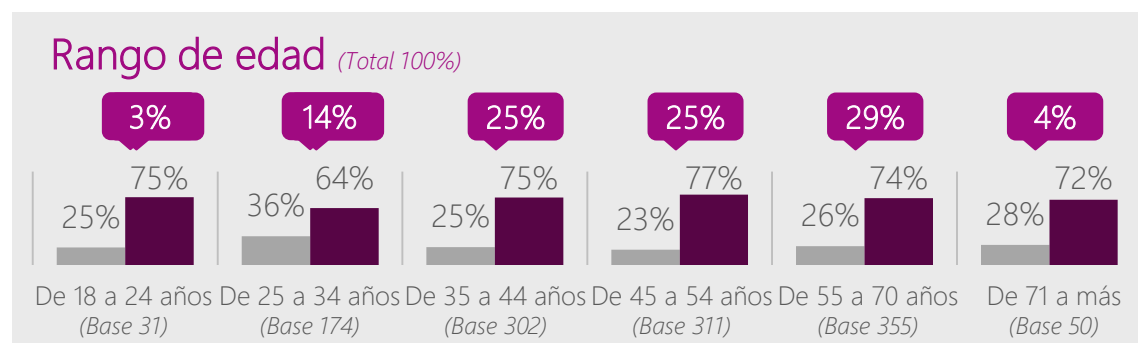
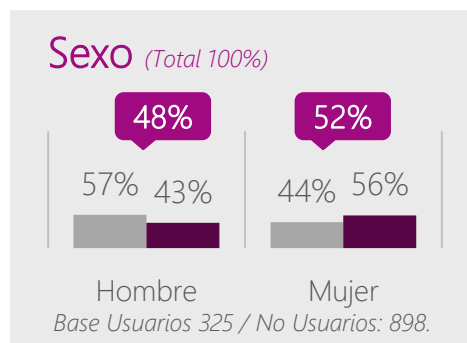
| DEPARTAMENTO DE PIURA | Tipo de muestra | |
|-----------------------|---------------------------|-------------------------|
| | Aproporcional Zona urbana | Proporcional Zona rural |
| Piura | 54 | 9 |
| Ayabaca | 0 | 10 |
| Huancabamba | 0 | 11 |
| Morropón | 0 | 0 |
| Paita | 0 | 0 |
| Sullana | 22 | 3 |
| Talara | 17 | 0 |
| Sechura | 26 | 0 |
| Muestra total | 120 | 34 |

| LIMA METROPOLITANA Y CALLAO | Tipo de muestra | |
|-----------------------------|--------------------------|--|
| | Proporcional Zona urbana | |
| Callao | 56 | |
| Lima Norte | 170 | |
| Lima Centro | 157 | |
| Lima Sur | 92 | |
| Lima Este | 134 | |
| Muestra total | 608 | |

PERFIL DEL JEFE DE HOGAR

CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

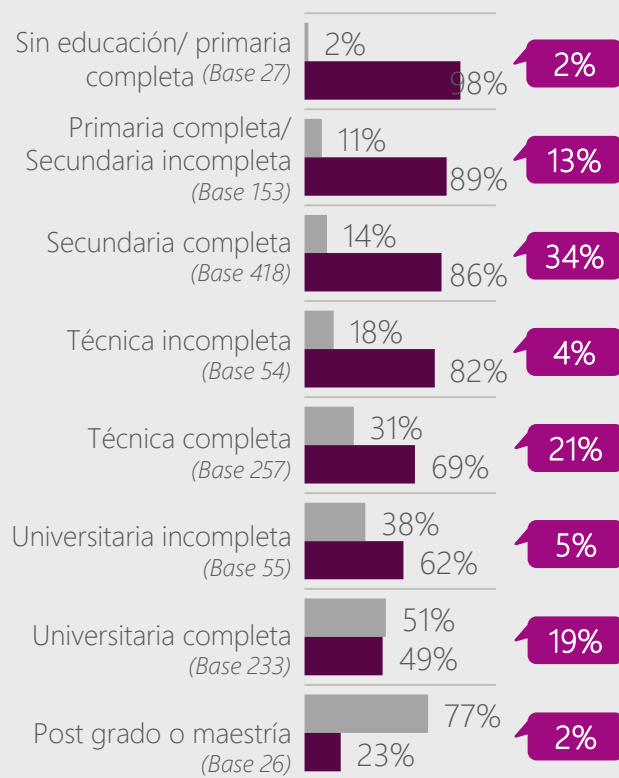
| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|



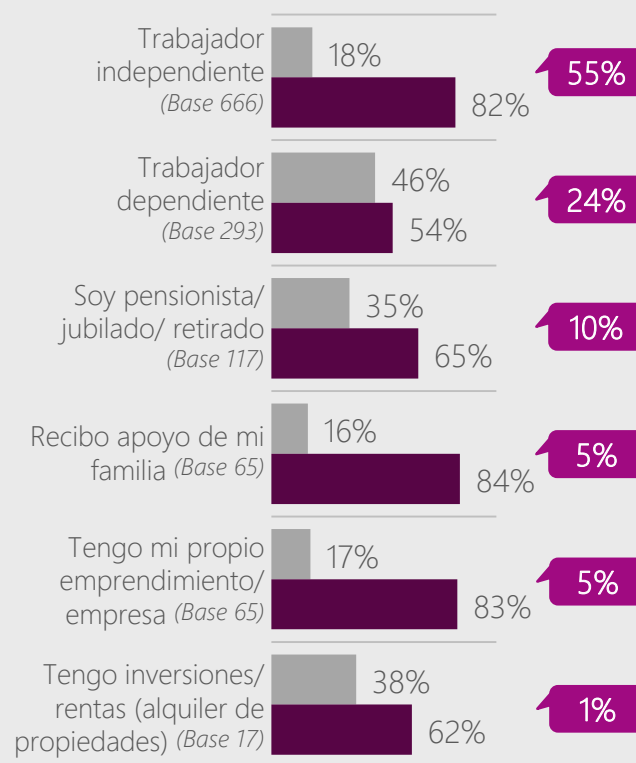
CARACTERIZACIÓN DEL ENCUESTADO

| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

Nivel educativo (Total 100%)



Ocupación (Total 100%)



Formalidad de ingresos (Total 100%)

| | | |
|------------------------------|-----|-----|
| No emito ningún comprobante | 42% | 78% |
| Emito recibos por honorarios | 32% | 9% |
| Emito boleta de venta | 7% | 7% |
| Recibo boleta de pago | 6% | 4% |
| Emito factura | 13% | 1% |
| No desea mencionar | 0% | 1% |
| Base de encuestas* | 139 | 609 |

Ingresos del mes pasado (Total 100%)

| | | | |
|------------------------------------|-----|-----|-----|
| Menor o igual a S/1,025 (Base 348) | 28% | 13% | 87% |
| S/1,026 hasta S/2,000 (Base 216) | 18% | 22% | 78% |
| S/2,001 hasta S/3,000 (Base 118) | 10% | 47% | 53% |
| S/3,001 hasta S/6,000 (Base 74) | 6% | 61% | 39% |
| S/6,001 hasta S/12,000 (Base 8) | 1% | 83% | 17% |
| Más de S/12,000 (Base 5) | 0% | 80% | 20% |
| Prefiero no responder (Base 454) | 37% | 27% | 73% |

* Base corresponde a trabajadores independientes + tengo mi propio emprendimiento/empresa + tengo inversiones/rentas.

Total 100%: Preguntas de respuesta única.
Total múltiple: Preguntas de dos o más respuestas.

RESUMEN EJECUTIVO

RESUMEN EJECUTIVO

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

PERFIL DE EXPOSICIÓN AL RIESGO

- De acuerdo con los encuestados, los desastres naturales que provocaron más daño en los últimos dos años fueron las lluvias intensas (21%), los temblores o terremotos (11%) y las inundaciones (10%), siendo los dos primeros eventos percibidos como los más probables en ocurrir en los próximos dos años y como aquellos que más afectarían económicamente al hogar. *(Diapositiva 21)*
- Los encuestados sufrieron daños graves materiales o personales sobre su patrimonio en los últimos 2 años con una frecuencia relativa similar a la de 2012. No obstante, la percepción de ocurrencia de dichos eventos sí ha disminuido considerablemente a comparación de cifras de 2012, con excepción de robo de vehículo. *(Diapositiva 22)*
- Los encuestados manifestaron en un 29% haber sufrido daños a causa de enfermedades relacionadas al COVID-19 y sus variantes. También se han visto afectados por muerte de algún familiar (19%, cifra mayor a la presentada en 2012, 11%) y alguna enfermedad diferente al COVID-19 (13%, cifra menor a la presentada en 2012, 15%). Sin embargo, es la invalidez total y/o permanente el evento que más perjudicaría al hogar (30%) en esta categoría. *(Diapositiva 23)*
- Se observó una importante preferencia por el uso de los ahorros para cubrir cualquier daño grave generado por cualquiera de los eventos de pérdida estudiados. Así como la preferencia por opciones de rápido alcance como lo es el uso del dinero disponible del mes, la reducción de gastos personales y/o familiares o recurrir a amigos o familiares para préstamos. *(Diapositivas 24-31)*
- Los encuestados manifestaron el uso de los servicios de salud pública, SIS y EsSalud, para la categoría de salud y vida como la principal acción que tomarían para cubrir un gasto imprevisto. *(Diapositiva 30-31)*

RESUMEN EJECUTIVO

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

- Existe una mayor disposición para cubrirse o cubrir a algún miembro del hogar con un seguro (90%) antes que cubrir a un miembro que no vive en el hogar (33%). Siendo los principales eventos a cubrir: temblor o terremoto, accidente de tránsito e invalidez total y/o permanente. *(Diapositivas 35-36)*

CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS DE SEGURO

- El 32% de encuestados asocia espontáneamente los seguros a una herramienta preventiva para futuros imprevistos (respaldo para un imprevisto, seguridad y protección, y ahorro para el futuro). Asimismo, el 31% lo asocia al seguro de salud y la cobertura brindada por gastos médicos. Es importante destacar que, en 2012, solo el 1% lo relacionaba a la protección a la salud. *(Diapositiva 34)*
- Luego de leer el concepto de seguros, el 70% asocia el término seguros a los servicios de salud pública, siendo también el SIS y EsSalud los servicios más conocidos, por el 97% y 93% de los encuestados, respectivamente. *(Diapositivas 34)*
- En cuanto al conocimiento de seguros, destacan también el SOAT (94%), seguro de sepelio (83%) y el seguro de vida (82%) como los seguros más reconocidos. *(Diapositiva 37)*
- El 81% manifiesta que no aporta al Sistema Privado de Pensiones (AFP). Del 19% que sí aporta, solo el 58% tenía conocimiento de que paga por los seguros de invalidez y sobrevivencia colectivo (SISCO). Además, solo el 35% de los usuarios del seguro previsional reconoce a la empresa en la que trabaja como el canal mediante el cual accede al sistema privado de pensiones *(Diapositiva 38)*
- 4 de cada 10 encuestados tienen un seguro por el cual pagan actualmente o tuvieron un seguro por el cual pagaron en los últimos dos años. De manera similar, 3 de cada 10 tiene un seguro por el que no paga actualmente o tuvieron un seguro por el cual no pagaron en los últimos dos años. *(Diapositiva 39)*

RESUMEN EJECUTIVO

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

- El 57% indicó que tiene o tuvo, en los dos últimos años, EsSalud, siendo esta la alternativa más recurrente. En ese sentido, el seguro más recurrente el SOAT (17%). *(Diapositiva 40)*
- Del 9% que manifestó contar o que contó con una cobertura o protección oncológica en los últimos dos años, el 41% la tiene contratada con una clínica o centro médico, seguido del 27% en un centro especializado en cáncer que presta servicios de salud y solo el 24% contrató un seguro oncológico con una aseguradora. *(Diapositiva 40)*

USUARIOS DE SEGUROS

- Entre quienes tienen seguros contratados, el SOAT es considerado como el más importante por el 19%, seguido del seguro de sepelio y seguro de la AFP por el 15%, en ambos casos. El SOAT y el seguro de sepelio fueron adquiridos con mayor frecuencia por iniciativa propia, asistiendo presencialmente a una aseguradora. En cambio, se recogió que el seguro de la AFP era adquirido con mayor frecuencia por su carácter obligatorio y por la empresa de trabajo quien gestionó la compra. *(Diapositiva 42)*
- Se observó una preferencia por comprar los seguros de manera presencial (52%), tanto en una aseguradora (34%) como en una entidad financiera (18%). También predomina recurrir a un corredor de seguros (11%) con mayor mención en el caso de quienes cuentan con un seguro de la AFP y un seguro de sepelio. *(Diapositiva 43)*
- El cargo automático a cuenta o débito automático como principal método de pago que se utiliza para pagar los seguros, seguido del pago presencial tanto en la aseguradora como en la entidad financiera. *(Diapositiva 44)*

RESUMEN EJECUTIVO

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

- Tres (3) de cada diez (10) usuarios han activado la cobertura de su seguro, y cuando lo hicieron, en la mayoría de los casos su solicitud fue atendida sin dificultades (71%). *(Diapositiva 44)*

PÓLIZA DE SEGUROS

- La póliza de seguros es reconocida como un contrato de seguro por el 45% de los usuarios, mientras que el 22% manifestó que es el documento entregado por la empresa aseguradora. *(Diapositiva 47)*
- El 79% de los usuarios afirmó que sí recibió la póliza de seguros, mientras que el 18% afirmó que no la recibió y 4% no lo sabe porque lo paga la empresa o un tercero. Piura y Junín son los departamentos con una mayor incidencia de casos en los que los usuarios no recibieron la póliza de seguros en un 40% y 34% de los usuarios de cada región, respectivamente. *(Diapositiva 47)*
- El porcentaje de personas que recibieron la póliza de seguros solo de manera impresa o solo mediante el correo electrónico u otro medio digital es similar, 47% y 46% de los usuarios, respectivamente. *(Diapositiva 47)*
- Indecopi continúa siendo la institución principal reconocida por el 37% de los usuarios a la cual se le presentaría un reclamo ante alguna insatisfacción con el producto o servicio. Seguido de la Superintendencia de Banca y Seguros y las compañías aseguradoras, reconocidas por el 30% y 23%, respectivamente. *(Diapositiva 48)*

RESUMEN EJECUTIVO

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

- Se identificaron que son cuatro (4) las fuentes de información consideradas las más importantes al momento de informarse acerca del seguro adquirido: las recomendaciones de familiares o amigos (20%), la página web de entidad financiera (20%), el internet (19%) y el corredor de seguros/bróker (19%). No obstante, las redes sociales (Facebook, Instagram, YouTube, Twitter, TikTok) han ganado importancia al momento de brindar información, principalmente en Arequipa (30%), Junín (16%) y Piura (19%). *(Diapositiva 48)*

ACERCA DEL CORREDOR DE SEGUROS Y ENTIDAD FINANCIERA

- Del total de personas que indicaron haber comprado su seguro a través de una entidad financiera, solo el 75% se encuentra conforme con el seguro adquirido. Siendo los principales motivos de inconformidad: no brindar la información completa (46%), cobertura no se ajusta a las necesidades (25%) y cobros indebidos (18%). *(Diapositiva 50)*
- Mientras que, de aquellos que indicaron haber comprado su seguro a través de un corredor de seguros o bróker, el 93% se encuentra conforme con el servicio brindado. *(Diapositiva 50)*

NO USUARIOS DE SEGUROS

- Quienes no tienen un seguro manifestaron que su decisión está relacionada con su costo: el 20% considera que son elevados, mientras que el 10% no cuenta con los recursos económicos para pagarlo. A comparación del 2012, esta continúa siendo la principal barrera, pero en menor medida. *(Diapositiva 54)*
- Siete (7) de cada diez (10) mencionaron que no comprarían un seguro para cubrir desastres de la naturaleza como lluvias intensas, heladas, huaycos, inundaciones, terremoto o sequías. El porcentaje de personas que no comprarían es significativamente mayor en Arequipa (92%), a comparación de Piura (40%) y Junín (39%). *(Diapositiva 56)*

RESUMEN EJECUTIVO

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

- Existe una fuerte asociación de servicios de salud públicos como aseguradoras, siendo el Seguro Social de Salud (EsSalud), Sistema Integral de Salud (SIS) y Entidad Prestadora de Salud (EPS) consideradas como aseguradoras por el 84%, 79% y 59%, respectivamente. Esta asociación es mayor en Lima a comparación del resto de departamentos..(Diapositiva 56)

IMAGEN DE LA CATEGORÍA DE SEGURO

Daños a causa del COVID y sus variantes

- De quienes sufrieron de daños personales o materiales a causa de la enfermedad del COVID-19 o sus variantes, 37% manifiesta que no utilizó ningún seguro o cobertura, mientras que el 31% acudió al SIS o a un hospital o posta médica, gastando entre S/ 1,001 y S/10,000. (Diapositiva 58)
- Se observa una preferencia por el uso de los servicios de salud públicos, siendo el SIS y Essalud lugares frecuentados por 31% y 19% respectivamente, para la atención por Covid-19. (Diapositiva 58)

Confianza en aseguradoras

- El nivel de confianza en las aseguradoras ha crecido de 16% en el 2012 a 25%, debido al cumplimiento de las mismas en cuanto a la cobertura ofrecida en los seguros y, como respuesta a la reputación de la aseguradora. No obstante, estos motivos son los mismos por los cuales el 48% de encuestados continúa desconfiando de las aseguradoras. (Diapositiva 62)
- La falta de información es una fuente de desconfianza sobre las aseguradoras considerable en los encuestados. (Diapositiva 62)
- El 77% de encuestados considera importante que la aseguradora cuente con el respaldo de otras instituciones. (Diapositiva 63)

EXPOSICIÓN AL RIESGO

DAÑOS GRAVES a causa de desastres naturales

| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

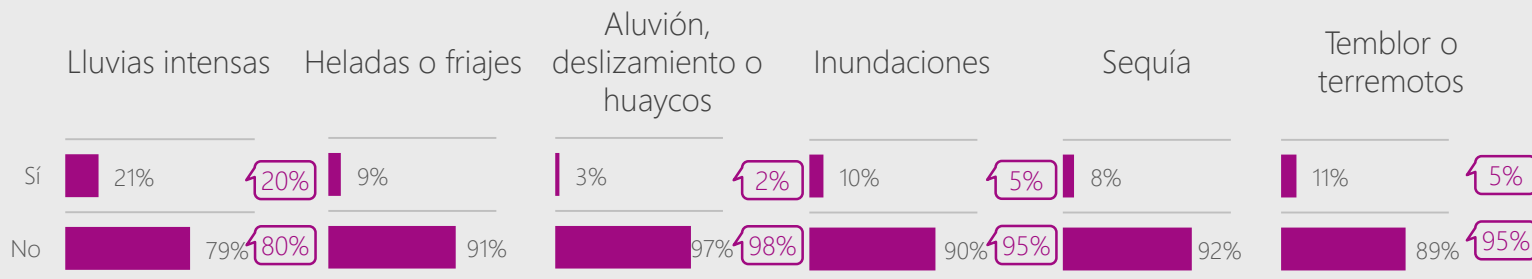
A pesar que solo el 11% de encuestados ha sufrido daños graves a causa de temblores o terremotos, la percepción de sufrir daños a causa de este evento en los próximos dos años es mayor al de otros eventos, considerándose incluso como el evento con mayor afectación económica para el 56% de encuestados. Es importante precisar que a comparación del 2012, la percepción de sufrir daños graves a causa de desastres naturales, en general, ha disminuido.

Resultado 2012

DAÑOS GRAVES SUFRIDOS

Total 100%. Base: 1223 encuestas.

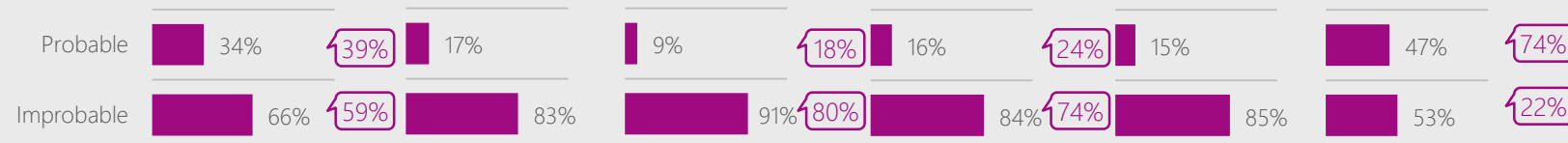
P1. En los últimos 2 años, ¿en su hogar han sufrido DAÑOS GRAVES, personales o materiales, a causa de...?



PERCEPCIÓN DE SUFRIR DAÑOS GRAVES

Total 100%. Base: 1223 encuestas.

P6. ¿Qué tan probable o improbable considera que en los próximos 2 años en su hogar puedan sufrir DAÑOS GRAVES personales o materiales por ...?



EVENTO QUE MÁS AFECTARÍA

Total 100%. Base: 1223 encuestas.

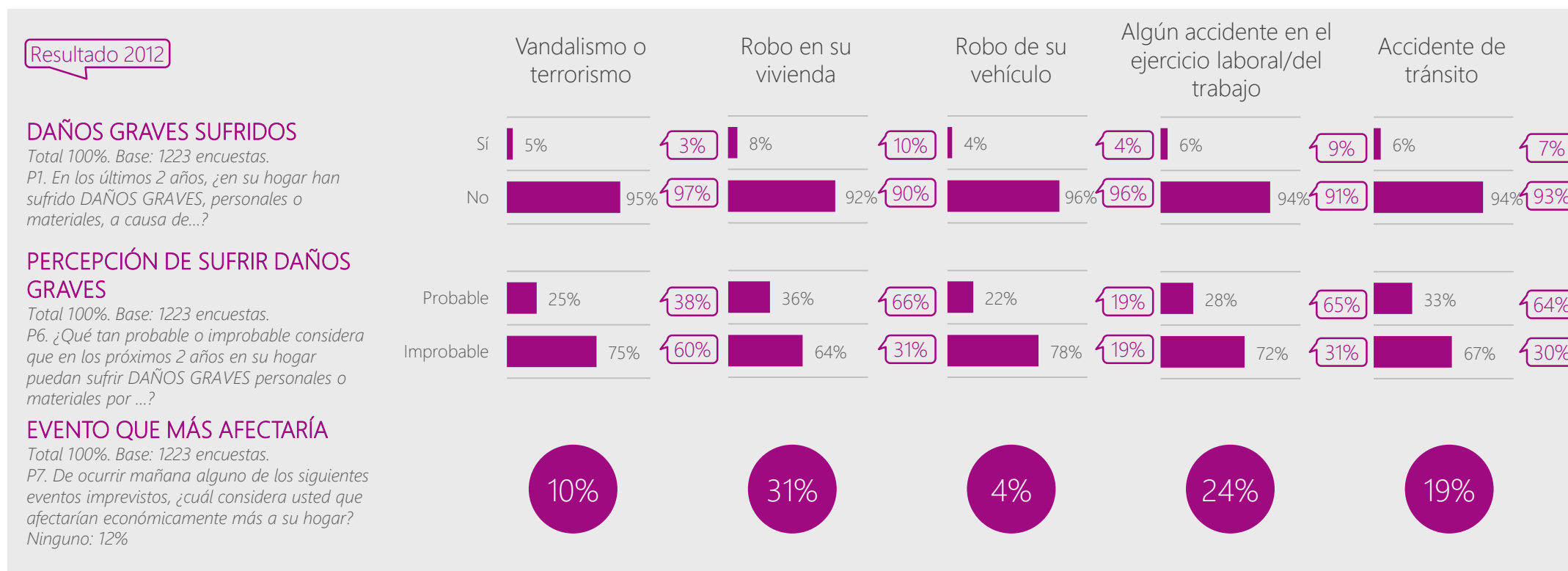
P7. De ocurrir mañana alguno de los siguientes eventos imprevistos, ¿cuál considera usted que afectarían económicamente más a su hogar? Ninguno: 12%



DAÑOS GRAVES a causa de daños patrimoniales

| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

En comparación con la encuesta 2012, menor porcentaje de personas declara haber sufrido daños graves por robo de vivienda, accidentes en el ejercicio laboral o accidentes de tránsito. Similar sucede con la percepción de que ocurran dichos eventos en los próximos dos años. Por otro lado, los encuestados manifiestan que se verían más afectados ante un robo en su vivienda antes de otros eventos.



DAÑOS GRAVES a causa de afectaciones a la salud y vida

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

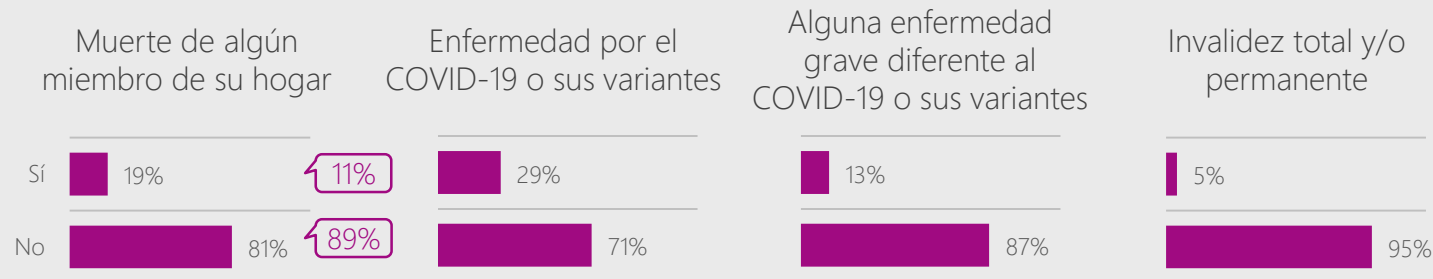
A pesar de que la experiencia de enfermedades por el COVID-19 o sus variantes son diferentes a las enfermedades no relacionadas con ello, la percepción de daños en el futuro cercano es igual para ambos escenarios. No obstante, la invalidez total y la muerte de algún familiar son los eventos que se perciben con mayor afectación económica.

Resultado 2012

DAÑOS GRAVES SUFRIDOS

Total 100%. Base: 1223 encuestas.

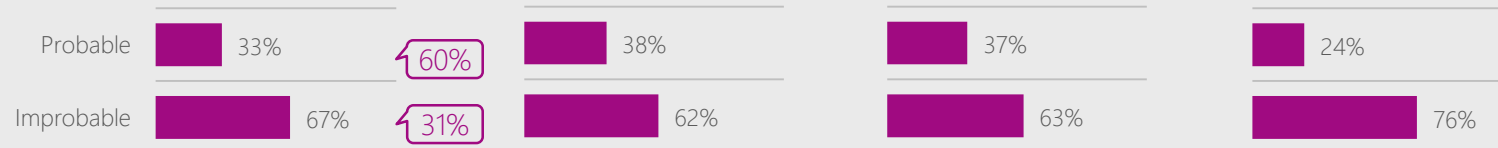
P1. En los últimos 2 años, ¿en su hogar han sufrido DAÑOS GRAVES, personales o materiales, a causa de...?



PERCEPCIÓN DE SUFRIR DAÑOS GRAVES

Total 100%. Base: 1223 encuestas.

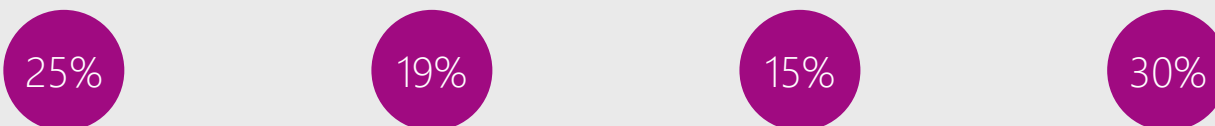
P6. ¿Qué tan probable o improbable considera que en los próximos 2 años en su hogar puedan sufrir DAÑOS GRAVES personales o materiales por ...?



EVENTO QUE MÁS AFECTARÍA

Total 100%. Base: 1223 encuestas.

P7. De ocurrir mañana alguno de los siguientes eventos imprevistos, ¿cuál considera usted que afectarían económicamente más a su hogar? Ninguno: 11%



ACCIONES PARA CUBRIR GASTOS IMPREVISTOS a causa de desastres naturales

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

Se observa una mayor predisposición de los ahorros para cubrir gastos imprevistos que ocurrieron y/o que podrían ocurrir, además de recurrir a opciones de rápido alcance como: préstamo de amigos y/o familiares, dinero disponible/para el gasto del mes o reducir gastos personales y/o familiares; antes de acudir, por ejemplo, a una entidad financiera. Por otro lado, en caso resultaran afectados de inundaciones y/o sequía, se recoge presencia del Estado mediante uso de bonos. Mientras que, para los temblores o terremotos, se continuaría recurriendo a respuestas rápidas como el uso de ahorros disponibles.

| | LLUVIAS INTENSAS | HELADAS O FRIAJES |
|--|---|--|
| ACCIONES QUE TOMÓ PARA CUBRIR GASTO IMPREVISTO | <p>80% Tomaron una acción</p> <p>20% No tomaron una acción</p> <p>Base 255 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 27% Utilizar ahorros 13% Dinero que tenía disponible/para el gasto 12% Préstamos de amigos y/o familiares 10% Reducir gastos personales y/o familiares 10% Préstamo de alguna entidad financiera | <p>79% Tomaron una acción</p> <p>21% No tomaron una acción</p> <p>Base 109 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 26% Utilizar ahorros 14% Buscar otro trabajo o trabajar más horas 8% Préstamo de alguna entidad financiera 7% Préstamos de amigos y/o familiares 7% Utilicé el dinero que tenía |
| ACCIONES QUE TOMARÍA PARA CUBRIR UN GASTO IMPREVISTO | <p>95% Tomarían una acción</p> <p>5% No tomarían una acción</p> <p>Base 169 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 27% Utilizar ahorros 21% Préstamos de amigos y/o familiares 12% Dinero que tenía disponible/para el gasto 12% Préstamo de alguna entidad financiera 11% Reducir gastos personales y/o familiares | <p>97% Tomarían una acción</p> <p>3% No tomarían una acción</p> <p>Base 46 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 29% Utilizar ahorros 14% Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día 8% Préstamo de alguna entidad financiera 7% Préstamos de amigos y/o familiares 7% Dinero que tenía disponible/para el gasto |

P4. Indicó que en su hogar sufrieron DAÑOS GRAVES personales o materiales a causa de [...], ¿Cuál o cuáles de las siguientes acciones tomaron para cubrir los gastos imprevistos?

P8. Supongamos que, en este momento, en su hogar resultaran afectados por [...], ¿cuál o cuáles de las siguientes acciones tomarían para cubrir los gastos de este imprevisto?

ACCIONES PARA CUBRIR GASTOS IMPREVISTOS a causa de desastres naturales

| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

Se observa una mayor predisposición de los ahorros para cubrir gastos imprevistos que ocurrieron y/o que podrían ocurrir, además de recurrir a opciones de rápido alcance como: préstamo de amigos y/o familiares, dinero disponible/para el gasto del mes o reducir gastos personales y/o familiares; antes de acudir, por ejemplo, a una entidad financiera. Por otro lado, en caso resultaran afectados de inundaciones y/o sequía, se recoge presencia del Estado mediante uso de bonos. Mientras que, para los temblores o terremotos, se continuaría recurriendo a respuestas rápidas como el uso de ahorros disponibles.

| | ALUVIÓN, DESLIZAMIENTO O HUAYCOS | INUNDACIONES |
|--|--|--|
| ACCIONES QUE TOMÓ PARA CUBRIR GASTO IMPREVISTO | <p>81% Tomaron una acción</p> <p>19% No tomaron una acción</p> <p>Base 38 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 29% Utilizar ahorros 19% Préstamos de amigos y/o familiares 12% Reducir gastos personales y/o familiares 6% Préstamo de alguna entidad financiera 6% Dinero que tenía disponible/para el gasto | <p>80% Tomaron una acción</p> <p>20% No tomaron una acción</p> <p>Base 121 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 27% Utilizar ahorros 13% Préstamos de amigos y/o familiares 10% Dinero que tenía disponible/para el gasto 8% Préstamo de alguna entidad financiera 8% Retiro de CTS y/o AFP |
| ACCIONES QUE TOMARÍA PARA CUBRIR UN GASTO IMPREVISTO | <p>96% Tomarían una acción</p> <p>4% No tomarían una acción</p> <p>Base 32 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 29% Utilizar ahorros 26% Préstamos de amigos y/o familiares 14% Reducir gastos personales y/o familiares 12% Rifas, colecta, pollada, otras actividades 11% Buscar otro trabajo o trabajar más horas | <p>100% Tomarían una acción</p> <p>0% No tomarían una acción</p> <p>Base 64 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 30% Utilizar ahorros 30% Préstamo de alguna entidad financiera 13% Rifas, colecta, pollada, otras actividades 12% Usar bonos del estado o pedir ayuda al Gobierno 10% Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día |

P4. Indicó que en su hogar sufrieron DAÑOS GRAVES personales o materiales a causa de [...], ¿Cuál o cuáles de las siguientes acciones tomaron para cubrir los gastos imprevistos?

P8. Supongamos que, en este momento, en su hogar resultaran afectados por [...], ¿cuál o cuáles de las siguientes acciones tomarían para cubrir los gastos de este imprevisto?

ACCIONES PARA CUBRIR GASTOS IMPREVISTOS a causa de desastres naturales

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

Se observa una mayor predisposición de los ahorros para cubrir gastos imprevistos que ocurrieron y/o que podrían ocurrir, además de recurrir a opciones de rápido alcance como: préstamo de amigos y/o familiares, dinero disponible/para el gasto del mes o reducir gastos personales y/o familiares; antes de acudir, por ejemplo, a una entidad financiera. Por otro lado, en caso resultaran afectados de inundaciones y/o sequía, se recoge presencia del Estado mediante uso de bonos. Mientras que, para los temblores o terremotos, se continuaría recurriendo a respuestas rápidas como el uso de ahorros disponibles.

| | SEQUÍA | TEMBLOR O TERREMOTO |
|--|---|---|
| ACCIONES QUE TOMÓ PARA CUBRIR GASTO IMPREVISTO | <p>61% Tomaron una acción</p> <p>39% No tomaron una acción</p> <p>Base 98 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 13% Utilizar ahorros 10% Dinero que tenía disponible/para el gasto 9% Préstamos de amigos y/o familiares 8% Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día 7% Reducir gastos personales y/o familiares | <p>52% Tomaron una acción</p> <p>48% No tomaron una acción</p> <p>Base 137 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 14% Utilizar ahorros 14% Dinero que tenía disponible/para el gasto 12% Préstamos de amigos y/o familiares 7% Reducir gastos personales y/o familiares 6% Retiro de CTS y/o AFP |
| ACCIONES QUE TOMARÍA PARA CUBRIR UN GASTO IMPREVISTO | <p>91% Tomarían una acción</p> <p>9% No tomarían una acción</p> <p>Base 76 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 25% Utilizar ahorros 15% Usar SIS/ ESSALUD 13% Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día 12% Préstamo de alguna entidad financiera 7% Usar bonos del estado o pedir ayuda al Gobierno | <p>97% Tomarían una acción</p> <p>3% No tomarían una acción</p> <p>Base 684 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 30% Utilizar ahorros 19% Préstamo de alguna entidad financiera 17% Préstamos de amigos y/o familiares 12% Rifas, colecta, pollada, otras actividades 11% Reducir gastos personales y/o familiares |

P4. Indicó que en su hogar sufrieron DAÑOS GRAVES personales o materiales a causa de [...], ¿Cuál o cuáles de las siguientes acciones tomaron para cubrir los gastos imprevistos?

P8. Supongamos que, en este momento, en su hogar resultaran afectados por [...], ¿cuál o cuáles de las siguientes acciones tomarían para cubrir los gastos de este imprevisto?

ACCIONES PARA CUBRIR GASTOS IMPREVISTOS a causa de daños patrimoniales

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

Respecto a aquellos encuestados que sufrieron daños graves a causa de riesgos patrimoniales, se identifica la recurrente mención de no tener gastos imprevistos, salvo para quienes sufrieron un accidente de tránsito. Por otro lado, los seguros particulares solo son mencionados en caso de robo de vehículo.

| | VANDALISMO O TERRORISMO | ROBO EN SU VIVIENDA |
|--|---|--|
| ACCIONES QUE TOMÓ PARA CUBRIR GASTO IMPREVISTO | <p>68% Tomaron una acción</p> <p>32% No tomaron una acción</p> <p>Base 56 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 21% Utilizar ahorros 17% Préstamos de amigos y/o familiares 16% Retiro de CTS y/o AFP 9% Dinero que tenía disponible/para el gasto 8% Reducir gastos personales y/o familiares | <p>84% Tomaron una acción</p> <p>16% No tomaron una acción</p> <p>Base 93 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 20% Utilizar ahorros 16% Préstamos de amigos y/o familiares 14% Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día 14% Préstamo de alguna entidad financiera 10% Dinero que tenía disponible/para el gasto |
| ACCIONES QUE TOMARÍA PARA CUBRIR UN GASTO IMPREVISTO | <p>95% Tomarían una acción</p> <p>5% No tomarían una acción</p> <p>Base 118 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 22% Utilizar ahorros 16% Préstamo de alguna entidad financiera 14% Préstamos de amigos y/o familiares 10% Reducir gastos personales y/o familiares 8% Usar SIS/ ESSALUD | <p>94% Tomarían una acción</p> <p>6% No tomarían una acción</p> <p>Base 386 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 28% Utilizar ahorros 21% Préstamo de alguna entidad financiera 13% Reducir gastos personales y/o familiares 12% Préstamos de amigos y/o familiares 10% Dinero que tenía disponible/para el gasto |

P4. Indicó que en su hogar sufrieron DAÑOS GRAVES personales o materiales a causa de [...], ¿Cuál o cuáles de las siguientes acciones tomaron para cubrir los gastos imprevistos?

P8. Supongamos que, en este momento, en su hogar resultaran afectados por [...], ¿cuál o cuáles de las siguientes acciones tomarían para cubrir los gastos de este imprevisto?

ACCIONES PARA CUBRIR GASTOS IMPREVISTOS a causa de daños patrimoniales

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|-----------------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|-----------------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

Respecto a aquellos encuestados que sufrieron daños graves a causa de riesgos patrimoniales, se identifica la recurrente mención de no tener gastos imprevistos, salvo para quienes sufrieron un accidente de tránsito. Por otro lado, los seguros particulares solo son mencionados en caso de robo de vehículo.

| | ROBO DE SU VEHÍCULO | ACCIDENTE EN EL EJERCICIO LABORAL/DE TRABAJO |
|--|---|--|
| ACCIONES QUE TOMÓ PARA CUBRIR GASTO IMPREVISTO | <p>81% Tomaron una acción</p> <p>16% Dinero que tenía disponible/para el gasto</p> <p>15% Préstamo de alguna entidad financiera</p> <p>13% Utilizar ahorros</p> <p>10% Comprar o pagar con la tarjeta de crédito</p> <p>9% Préstamos de amigos y/o familiares</p> <p>19% No tomaron una acción</p> <p>Base 49 encuestas.</p> | <p>89% Tomaron una acción</p> <p>22% Usar SIS/ ESSALUD</p> <p>20% Utilizar ahorros</p> <p>9% Usar un seguro particular/ privado/ EPS</p> <p>7% Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día</p> <p>6% Reducir gastos personales y/o familiares</p> <p>11% No tomaron una acción</p> <p>Base 78 encuestas.</p> |
| ACCIONES QUE TOMARÍA PARA CUBRIR UN GASTO IMPREVISTO | <p>92% Tomarían una acción</p> <p>16% Utilizar ahorros</p> <p>16% Usar un seguro particular/ privado/ EPS</p> <p>14% Préstamo de alguna entidad financiera</p> <p>11% Rifas, colecta, pollada, otras actividades</p> <p>9% Alquilar parte de la vivienda</p> <p>8% No tomarían una acción</p> <p>Base 52 encuestas.</p> | <p>97% Tomarían una acción</p> <p>25% Utilizar ahorros</p> <p>19% Préstamos de amigos y/o familiares</p> <p>14% Préstamo de alguna entidad financiera</p> <p>14% Rifas, colecta, pollada, otras actividades</p> <p>13% Reducir gastos personales y/o familiares</p> <p>3% No tomarían una acción</p> <p>Base 289 encuestas.</p> |

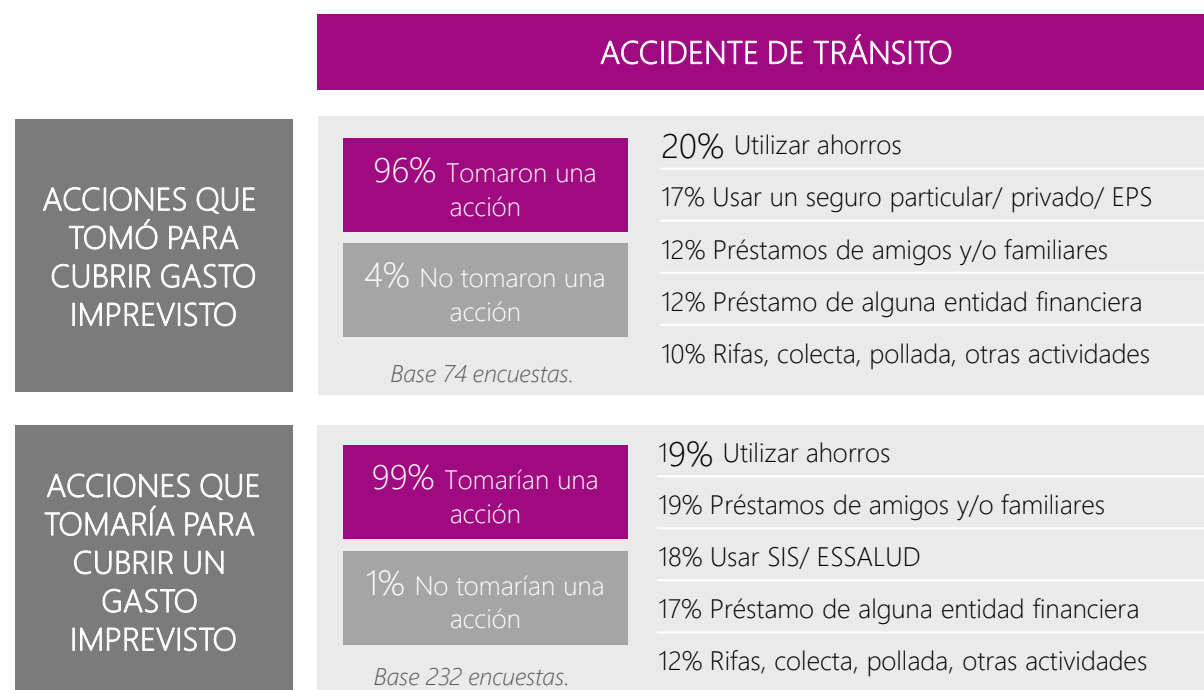
P4. Indicó que en su hogar sufrieron DAÑOS GRAVES personales o materiales a causa de [...], ¿Cuál o cuáles de las siguientes acciones tomaron para cubrir los gastos imprevistos?

P8. Supongamos que, en este momento, en su hogar resultarían afectados por [...], ¿cuál o cuáles de las siguientes acciones tomarían para cubrir los gastos de este imprevisto?

ACCIONES PARA CUBRIR GASTOS IMPREVISTOS a causa de daños patrimoniales

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

Respecto a aquellos encuestados que sufrieron daños graves a causa de riesgos patrimoniales, se identifica la recurrente mención de no tener gastos imprevistos, salvo para quienes sufrieron un accidente de tránsito. Por otro lado, los seguros particulares solo son mencionados en caso de robo de vehículo.



P4. Indicó que en su hogar sufrieron DAÑOS GRAVES personales o materiales a causa de [...], ¿Cuál o cuáles de las siguientes acciones tomaron para cubrir los gastos imprevistos?

P8. Supongamos que, en este momento, en su hogar resultaran afectados por [...], ¿cuál o cuáles de las siguientes acciones tomarían para cubrir los gastos de este imprevisto?

ACCIONES PARA CUBRIR GASTOS IMPREVISTOS a causa de afectaciones a la salud y vida

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

A diferencia de eventos anteriores, es importante destacar el reconocimiento de los servicios públicos, SIS y EsSalud, para cubrir gastos imprevistos a causa de afectaciones a la salud y vida. Además, precisar que los seguros no aparecen entre las 5 principales acciones que tomaron o tomarían para cubrir estos imprevistos.

| | MUERTE MIEMBRO DEL HOGAR | INVALIDEZ TOTAL/PERMANENTE |
|--|---|---|
| ACCIONES QUE TOMÓ PARA CUBRIR GASTO IMPREVISTO | <p>94% Tomaron una acción</p> <p>6% No tomaron una acción</p> <p>Base 229 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 31% Utilizar ahorros 30% Préstamos de amigos y/o familiares 15% Rifas, colecta, pollada, otras activ. 12% Usar SIS/ ESSALUD 10% Reducir gastos personales/familiares | <p>89% Tomaron una acción</p> <p>11% No tomaron una acción</p> <p>Base 61 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 22% Usar SIS/ ESSALUD 21% Utilizar ahorros 19% Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día 13% Reducir gastos personales/familiares 12% Préstamos de amigos y/o familiares |
| ACCIONES QUE TOMARÍA PARA CUBRIR UN GASTO IMPREVISTO | <p>98% Tomarían una acción</p> <p>2% No tomarían una acción</p> <p>Base 309 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 27% Préstamos de amigos y/o familiares 24% Utilizar ahorros 18% Préstamo de alguna entidad financiera 9% Rifas, colecta, pollada, otras actividades 7% Usar SIS/ ESSALUD | <p>100% Tomarían una acción</p> <p>0% No tomarían una acción</p> <p>Base 363 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 24% Utilizar ahorros 16% Usar SIS/ ESSALUD 15% Préstamos de amigos y/o familiares 12% Préstamo de alguna entidad financiera 10% Buscar otro trabajo o trabajar más horas al día |

P4. Indicó que en su hogar sufrieron DAÑOS GRAVES personales o materiales a causa de [...], ¿Cuál o cuáles de las siguientes acciones tomaron para cubrir los gastos imprevistos?

P8. Supongamos que, en este momento, en su hogar resultaran afectados por [...], ¿cuál o cuáles de las siguientes acciones tomarían para cubrir los gastos de este imprevisto?

ACCIONES PARA CUBRIR GASTOS IMPREVISTOS a causa de afectaciones a la salud y vida

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|-----------------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|-----------------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

A diferencia de eventos anteriores, es importante destacar el reconocimiento de los servicios públicos, SIS y EsSalud, para cubrir gastos imprevistos a causa de afectaciones a la salud y vida. Además, precisar que los seguros no aparecen entre las 5 principales acciones que tomaron o tomarían para cubrir estos imprevistos.

| | ENF. POR COVID-19 O SUS VARIANTES | ENF. GRAVE DIFERENTE DEL COVID-19 O SUS VARIANTES |
|--|--|---|
| ACCIONES QUE TOMÓ PARA CUBRIR GASTO IMPREVISTO | <p>94% Tomaron una acción</p> <p>6% No tomaron una acción</p> <p>Base 360 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 27% Utilizar ahorros 19% Préstamos de amigos y/o familiares 16% Usar SIS/ ESSALUD 9% Utilice el dinero que tenía disponible/para el gasto del mes 7% Reducir gastos personales/familiares | <p>89% Tomaron una acción</p> <p>11% No tomaron una acción</p> <p>Base 163 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 22% Utilizar ahorros 20% Usar SIS/ ESSALUD 17% Préstamos de amigos y/o familiares 8% Utilice el dinero que tenía disponible/para el gasto del mes 7% Reducir gastos personales y/o familiares |
| ACCIONES QUE TOMARÍA PARA CUBRIR UN GASTO IMPREVISTO | <p>98% Tomarían una acción</p> <p>2% No tomarían una acción</p> <p>Base 234 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 20% Usar SIS/ ESSALUD 18% Préstamos de amigos y/o familiares 18% Utilizar ahorros 13% Préstamo de alguna entidad financiera 10% Rifas, colecta, pollada, otras actividades | <p>96% Tomarían una acción</p> <p>4% No tomarían una acción</p> <p>Base 182 encuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> 24% Usar SIS/ ESSALUD 23% Utilizar ahorros 13% Rifas, colecta, pollada, otras actividades 12% Préstamo de alguna entidad financiera 10% Préstamos de amigos y/o familiares |

P4. Indicó que en su hogar sufrieron DAÑOS GRAVES personales o materiales a causa de [...], ¿Cuál o cuáles de las siguientes acciones tomaron para cubrir los gastos imprevistos?

P8. Supongamos que, en este momento, en su hogar resultaran afectados por [...], ¿cuál o cuáles de las siguientes acciones tomarían para cubrir los gastos de este imprevisto?

PRODUCTOS DE SEGUROS

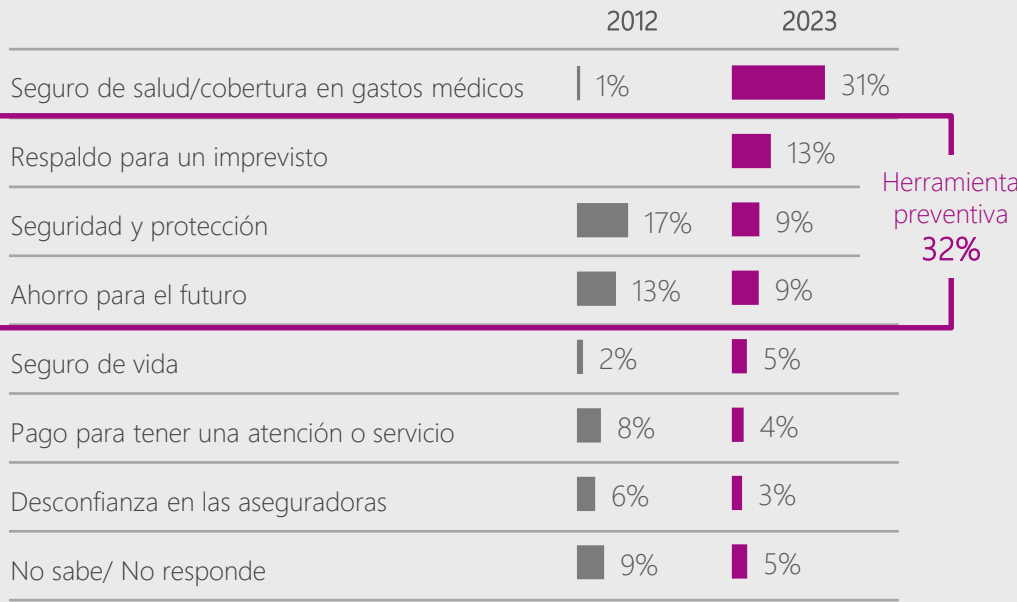
La principal mención espontánea al pensar en seguros se vincula a los servicios de salud. Igualmente, existe una importante asociación a una herramienta de protección o tranquilidad económica ante imprevistos o emergencias.



ASOCIACIÓN DE CONCEPTOS CON LOS SEGUROS

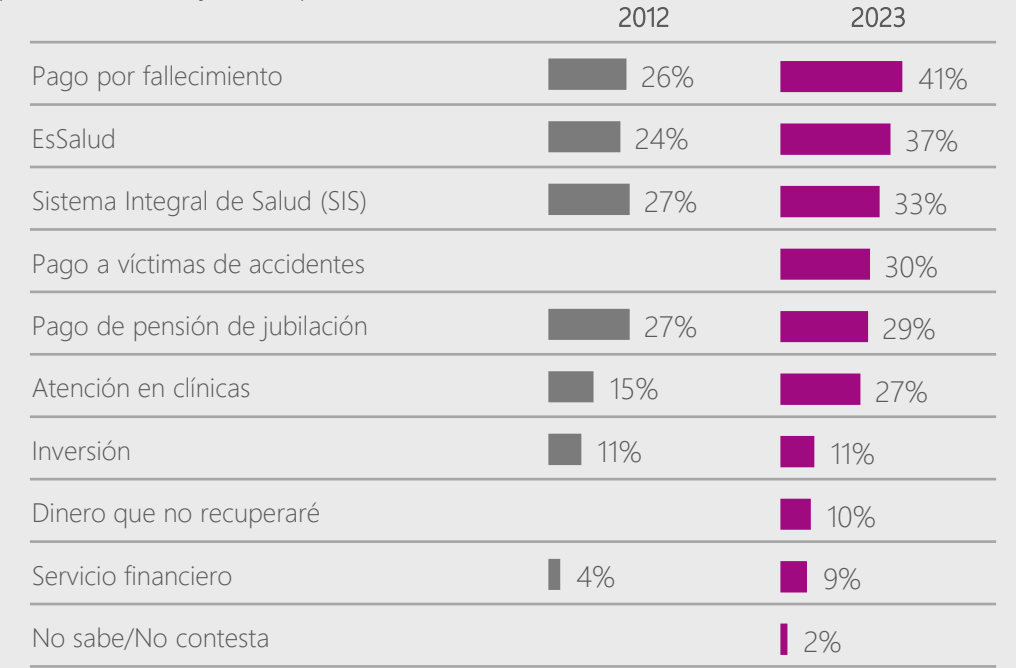
| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

El 32% de encuestados asocia espontáneamente los seguros a una herramienta preventiva para futuros imprevistos, mientras que el 31% lo asocia a gastos médicos de salud. Es importante destacar que, en el 2012, solo el 1% lo relacionaba a la protección a la salud.



Total 100%, base 1223 encuestas.
P9. Dígame, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente cuando piensa en seguros?

Después de leer el concepto de seguros, el 41 % lo asocia al pago por fallecimiento, mientras que el 37% y 33% lo asocian a servicios de salud pública, EsSalud y SIS respectivamente.



Total múltiple. Base 1223 encuestas. P10. Teniendo en cuenta la definición anterior, ¿cuál o cuáles de las siguientes alternativas cree usted que se relacionan con los seguros?

EVENTOS POR LOS QUE QUISIERA CUBRIRSE

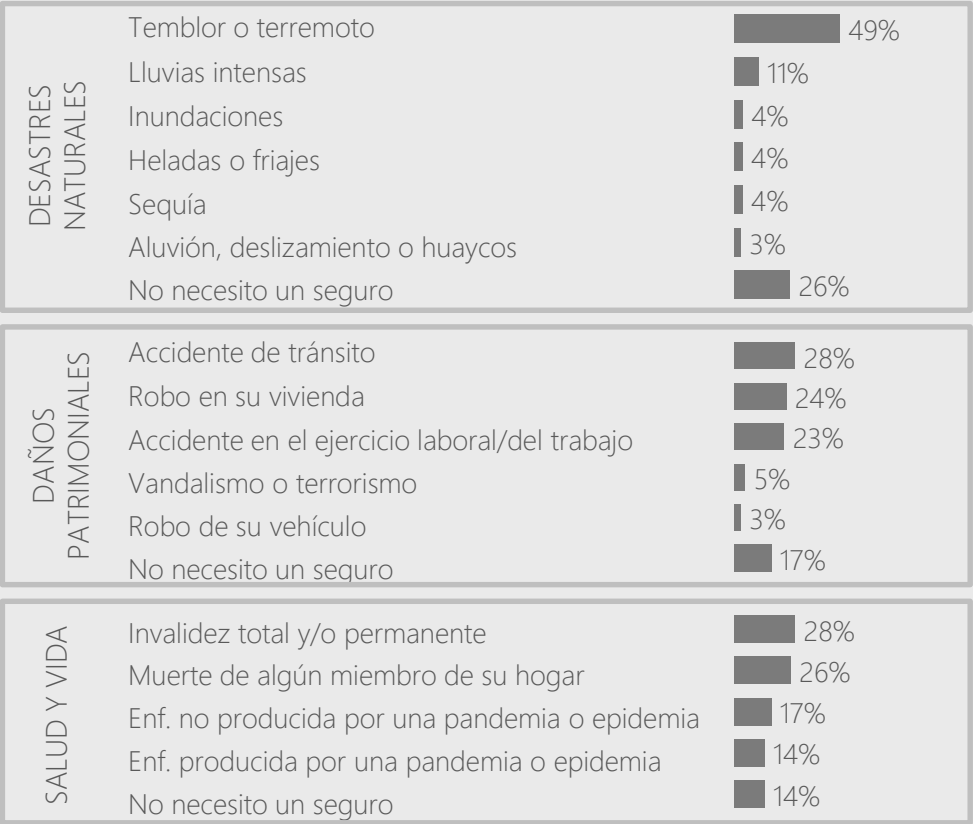
| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

9 de cada 10 encuestados considera que necesita cubrirse o cubrir a los miembros de su hogar con un seguro, siendo esta predisposición mayor entre personas de 35 a 70 años de edad. Entre los principales eventos contra los que quisieran asegurarse están: temblor o terremoto, accidente de tránsito e invalidez total y/o permanente. Además, se observa una mayor predisposición de asegurarse contra eventos que afectan la salud y la vida, sobre desastres naturales y daños patrimoniales.



| | | | | | | |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Edad | 18-24 | 25-34 | 35-44 | 45-54 | 55-70 | 71 más |
| Sí necesita | 79% | 87% | 93% | 93% | 90% | 78% |
| No necesita | 21% | 13% | 7% | 7% | 10% | 22% |

Total 100%. Base 1223 encuestas.
P11. Si pudiera elegir un evento por el que quisiera cubrirse usted o cubrir a los miembros de su hogar mediante un seguro, ¿cuál de los siguientes eventos elegiría?



EVENTOS POR LOS QUE QUISIERA CUBRIR A UN TERCERO

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

3 de cada 10 encuestados le interesaría cubrir mediante un seguro a una persona que no vive en su hogar, siendo los temblores y terremotos el principal evento contra los que quisieran cubrir. A este evento, le siguen los accidentes de tránsito, invalidez total y/o permanente y la muerte de algún miembro del hogar.



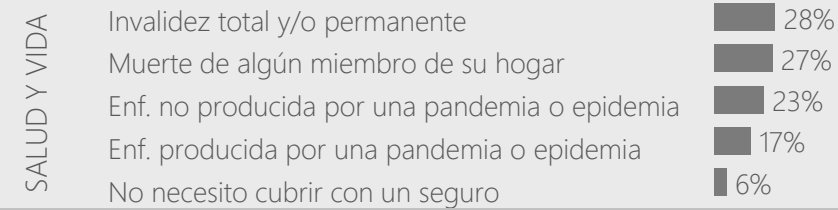
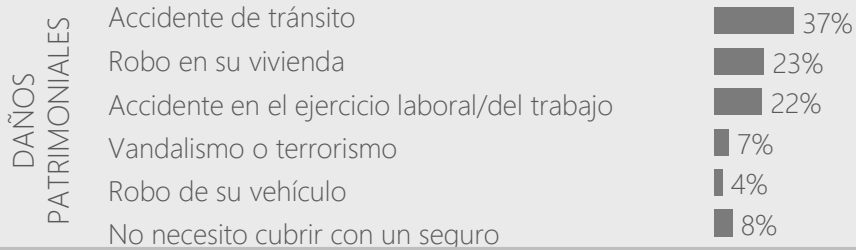
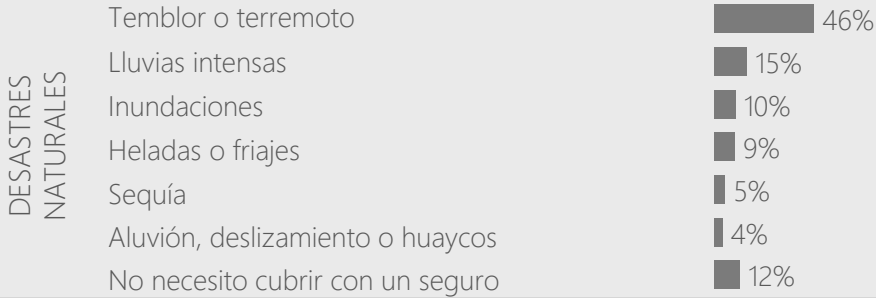
| Zona | Urbana | Rural | Usuario | Usuario | No Usuario |
|----------------|--------|-------|----------------|---------|------------|
| Sí interesaría | 34% | 26% | Sí interesaría | 42% | 30% |
| No interesaría | 66% | 74% | No interesaría | 58% | 70% |

Total 100%. Base 1223 encuestas.

P12.1 ¿Le interesaría cubrir mediante un seguro a una persona que no vive en su hogar, sí o no?

Total 100%, base: 403 encuestas.

P12. Y si pudiera elegir un evento por el que quisiera cubrir mediante un seguro a una persona que no vive en su hogar, ¿cuál de los siguientes eventos elegiría?



CONOCIMIENTO SOBRE TIPOS DE SEGUROS

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

Los servicios de salud pública son los seguros más conocidos. A estos le siguen el SOAT (94%), los seguros de sepelio (83%) y los seguros de vida (82%)

| | | |
|-----------------------------|---|-----|
| SERVICIOS DE SALUD PÚBLICOS | Seguro Integral de Salud (SIS) | 97% |
| | Seguro social (EsSalud) | 93% |
| SEGUROS PERSONALES | Seguro de sepelio | 83% |
| | Seguro de vida | 82% |
| | Seguro oncológico | 69% |
| | Seguro privado de salud | 52% |
| | Seguro de desgravamen | 51% |
| | EPS | 44% |
| | Seguro de ahorro universitario | 29% |
| | Seguro con componente de ahorro e inversión | 28% |
| SEGURO PREVISIONAL | Seguro de renta estudiantil/escolar | 22% |
| | Seguro de la AFP | 78% |

| | | |
|-------------------------------|--------------------------------------|-----|
| SEGURO DE DAÑOS PATRIMONIALES | SOAT | 94% |
| | Seguro vehicular | 79% |
| | Seguro de protección de tarjetas | 66% |
| | Seguro para la vivienda | 43% |
| | Seguro comercial o para negocio | 36% |
| SEGUROS CONTRA ACCIDENTES | Seguro contra accidentes | 76% |
| | Seguro de viaje | 42% |
| | Seguro escolar para accidentes | 40% |
| | Seguro universitario para accidentes | 38% |
| SEGUROS OBLIGATORIOS | Seguro SCTR | 42% |
| | Seguro laboral vida ley | 38% |

Nota: Es importante mencionar que las categorías responden a los nombres comerciales de ciertos productos más que a la clasificación técnica del riesgo.
Total 100% por seguro, base: 1223 encuestas. P14 y P15. Y ¿conoce o ha escuchado hablar sobre ...?

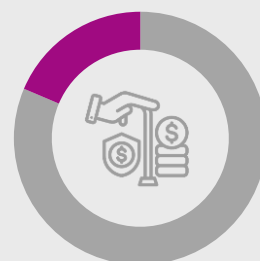
SISTEMA PRIVADO DE PENSIONES - AFP

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

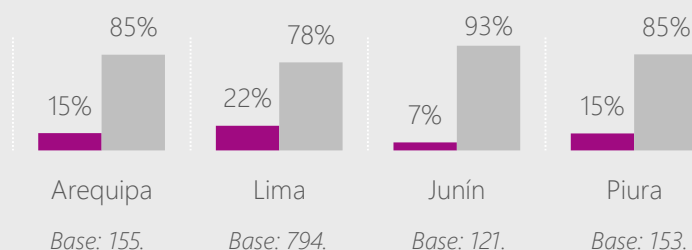
La mayoría de encuestados no aporta al Sistema Privado de Pensiones – AFP. El número de aportantes a la AFP es significativamente mayor en Lima que en el resto de departamentos.

Más de la mitad de quienes aportan al Sistema Privado de Pensiones – AFP saben que están pagando por los seguros de invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio. Junín y Piura son los departamentos con mayor conocimiento.

Aportan al Sistema Privado de Pensiones – AFP

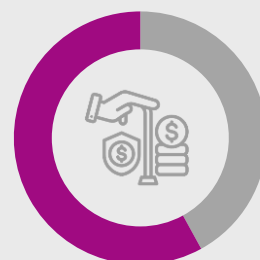


■ 81% No afiliado AFP
■ 19% Afiliado AFP

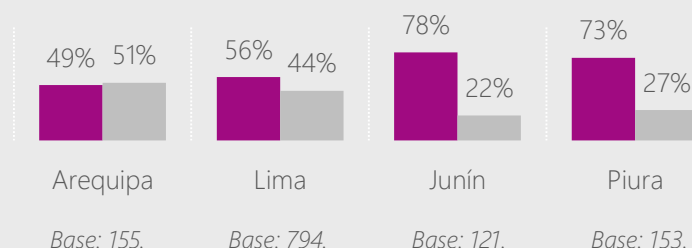


Total 100%, base: 1223 encuestas. P16. En la actualidad, ¿aporta usted al sistema privado de pensiones - AFP, sí o no?

Conocimiento del seguro que brinda el aportar al Sistema Privado de Pensiones – AFP.



■ 42% No sabía
■ 58% Sí sabía



Total 100%, base: 228 aportantes AFP. P17. ¿Sabía o no, que al aportar al sistema privado de pensiones - AFP está pagando por los seguros de invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio?

PAGA O TIENE ALGÚN SEGURO

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

4 de cada 10 encuestados tiene un seguro por el cual paga actualmente o pagó en los últimos dos años.

Paga por algún seguro actualmente o en los últimos 2 años

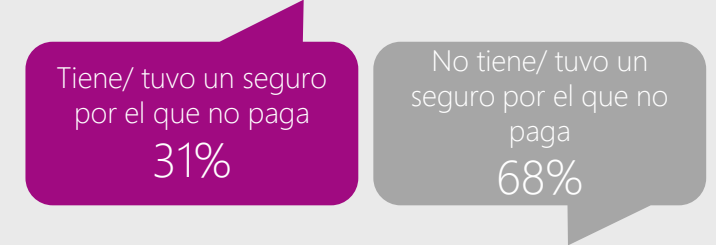


Total 100%, Base: 1223 encuestas.
P18. En la actualidad, ¿está pagando usted por algún seguro, sí o no?
P19. Y en los últimos 2 años, ¿ha pagado usted por algún seguro, sí o no?

| | Departamento | | | | Zona | |
|-----------------|--------------|------|-------|-------|--------|-------|
| | Areq. | Lima | Junín | Piura | Urbano | Rural |
| Paga/pagaron | 29% | 39% | 23% | 31% | 37% | 18% |
| No paga/pagaron | 71% | 61% | 77% | 69% | 63% | 82% |

3 de cada 10 encuestados tiene un seguro por el cual no paga actualmente o no pagó en los últimos dos años.

Tiene algún seguro por el cual no paga actualmente o en los últimos 2 años.



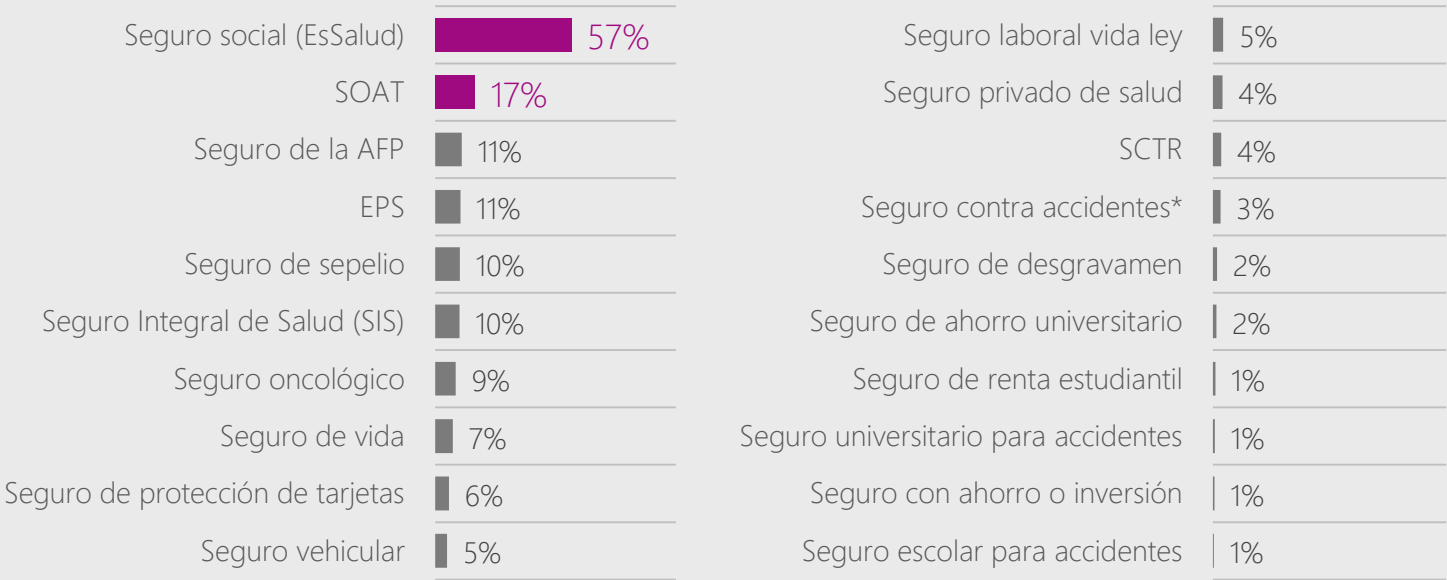
Total 100%, base 1223 encuestas.
P20. En la actualidad, ¿tiene algún seguro que usted no paga, es decir algún seguro pagado por la empresa donde trabaja o por otra persona, sí o no? P21. Y en los últimos 2 años, ¿ha tenido algún seguro que usted no pago, es decir algún seguro pagado por la empresa donde trabaja o por otra persona, sí o no?

| | Departamento | | | | Zona | |
|--------------------|--------------|------|-------|-------|--------|-------|
| | Areq. | Lima | Junín | Piura | Urbano | Rural |
| Le paga/pagaron | 15% | 37% | 18% | 27% | 32% | 11% |
| No lo paga/pagaron | 85% | 63% | 82% | 73% | 68% | 89% |

SEGUROS QUE TIENE ACTUALMENTE O TUVO EN LOS ÚLTIMOS 2 AÑOS

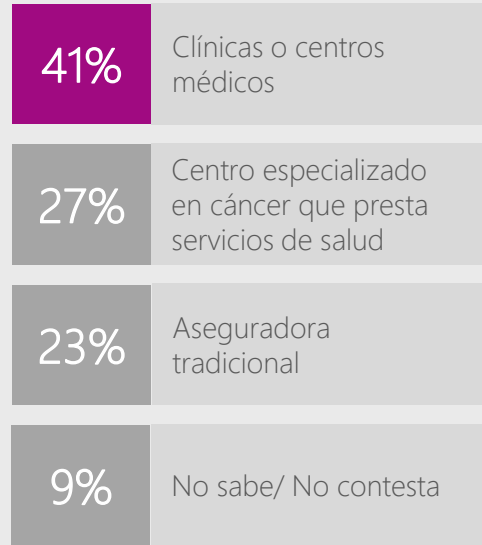
| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

EsSalud es el servicio que más encuestados tienen actualmente o tuvieron en los últimos dos años (64%), seguido del SOAT (17%).



* Seguro contra accidentes no escolar ni universitario.
 Total múltiple. Base 589 encuestas. P22. ¿Me podría decir que tipo de seguro o seguros tiene actualmente o tuvo en los últimos dos años?

Entre quienes tienen seguro oncológico, el 59% no tiene realmente un seguro, sino un plan de protección.



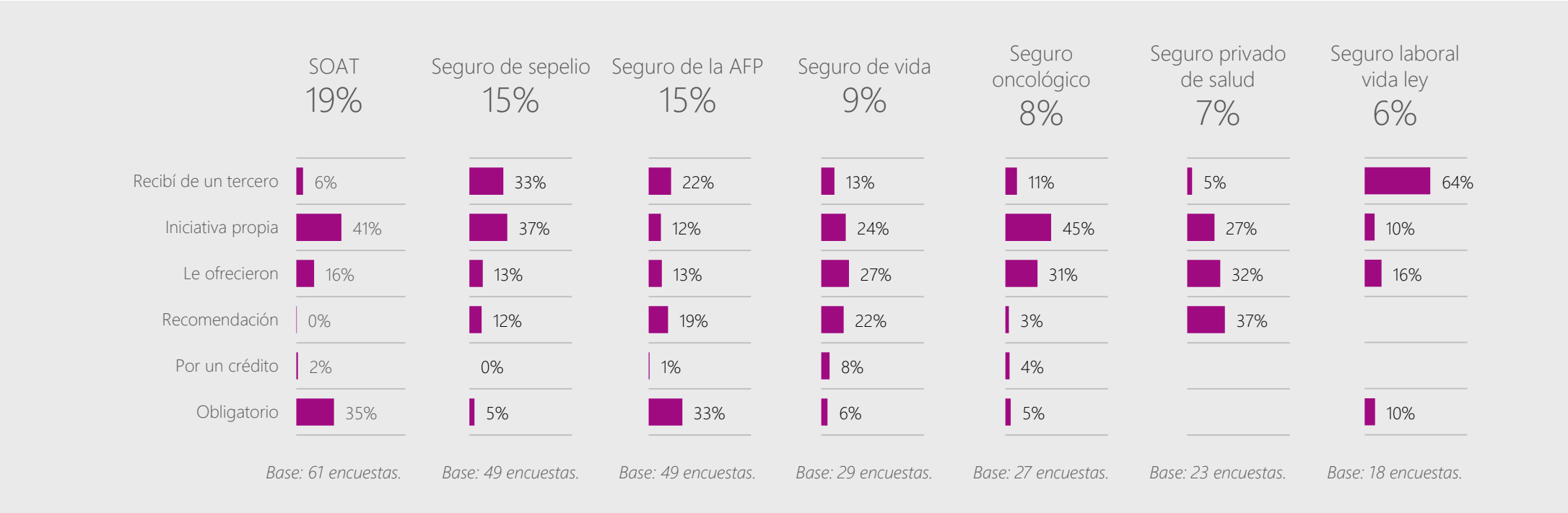
Total 100%. Base: 51 encuestas. P23. El seguro oncológico, ¿con quién lo tiene contratado?

USUARIOS DE SEGUROS

SEGURO MÁS IMPORTANTE, y motivación de compra

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

Entre los seguros que poseen, el SOAT, seguro de Sepelio y seguro de la AFP (invalidez, sobrevivencia y gasto) son considerados los más importantes. Los dos primeros fueron comprados en 41% y 37% respectivamente por iniciativa propia, mientras que el seguro de la AFP es obligatorio.

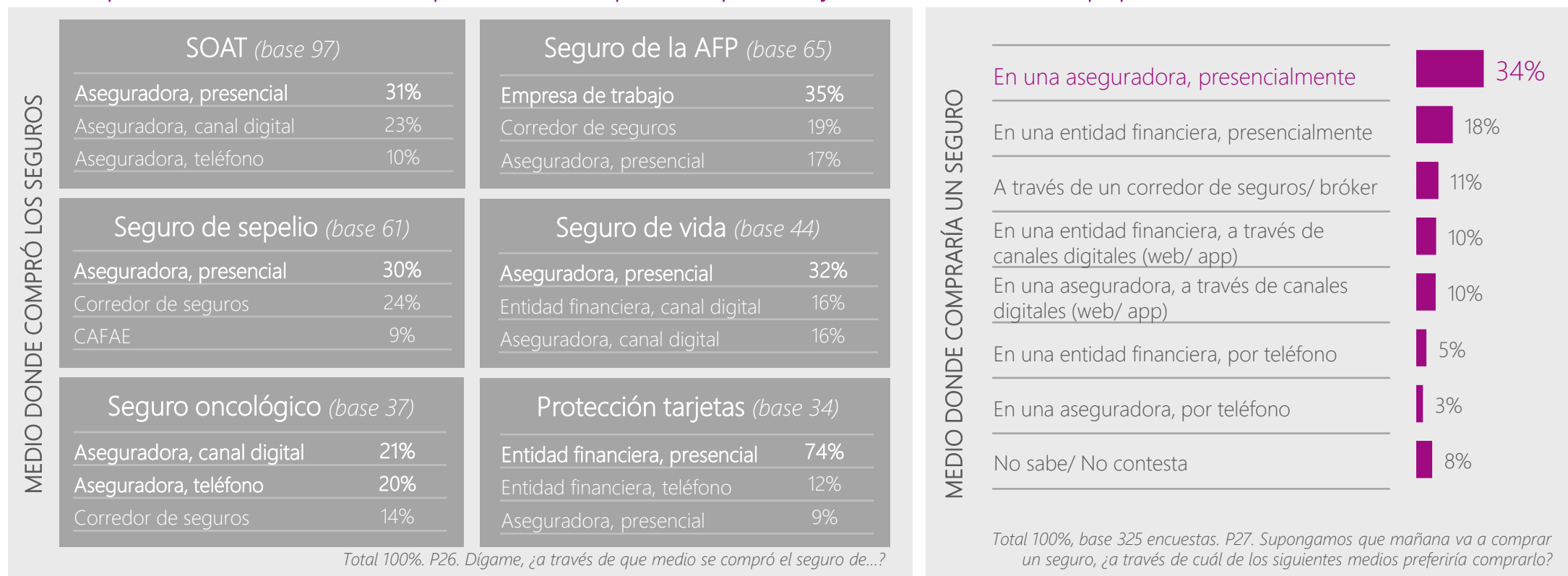


Total 100%. Base: 325 encuestas. P24. ¿Cuál de los siguientes seguros que tiene actualmente o tuvo en los últimos dos años considera es el seguro más importante?
Total 100%. P25. ¿Cómo se animó a comprar...?

MEDIOS DE COMPRA DE SEGUROS

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

El canal presencial, además de ser el más utilizado, es también el preferido para una compra futura. Mientras que, los canales digitales aparecen como una alternativa de compra futura y experiencia de compra, para los seguros más conocidos como el SOAT, Oncológico y de Vida. Los resultados indican que, para una sección importante de los usuarios, los conceptos de sistema de privado de pensiones y SISCO no se encuentran apropiadamente internalizados



MÉTODOS DE PAGO Y USO DE SEGUROS

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

Cargo automático a cuenta o débito automático como principal método de pago que se utiliza para pagar los seguros, seguido del pago presencial tanto en la aseguradora como en la entidad financiera.

| | | |
|---|---|-----|
| 1 | Cargo automático a cuenta/ débito automático | 26% |
| 2 | Presencialmente en la aseguradora | 11% |
| 3 | Presencialmente en la entidad financiera | 10% |
| 4 | Con tarjeta en la web de la entidad financiera | 10% |
| 5 | A través de la aplicación móvil de la aseguradora | 9% |
| 6 | A través de la app móvil de la entidad financiera | 8% |
| 7 | Paga empresa para la que trabajo u otra persona | 7% |
| 8 | Con tarjeta en la web de la aseguradora | 7% |
| 9 | Descuento de su pensión/planilla | 6% |

Total múltiple. Base 325 encuestas.

P28. ¿Qué método o métodos de pago usa para pagar sus seguros?

3 de cada 10 sí han utilizado los seguros que poseen para cubrir algún siniestro presentado. Entre ellos, la atención o solicitud fue aceptada en un 98% de casos, no obstante, solo el 71% fueron atendidos sin dificultad, mientras que al restante 27% tuvo dificultad.



■ 73% No utilizó su seguro
■ 27% Utilizó su seguro

QUIENES UTILIZARON SU SEGURO

71% Aceptada y atendida sin dificultad

27% Aceptada y atendida con dificultad

3% Rechazada indebidamente

Total 100%. Base 325 encuestas.

P29. ¿Alguna vez utilizó los seguros que posee para cubrir algún siniestro presentado, sí o no?

Total 100%. Base 87 encuestas.

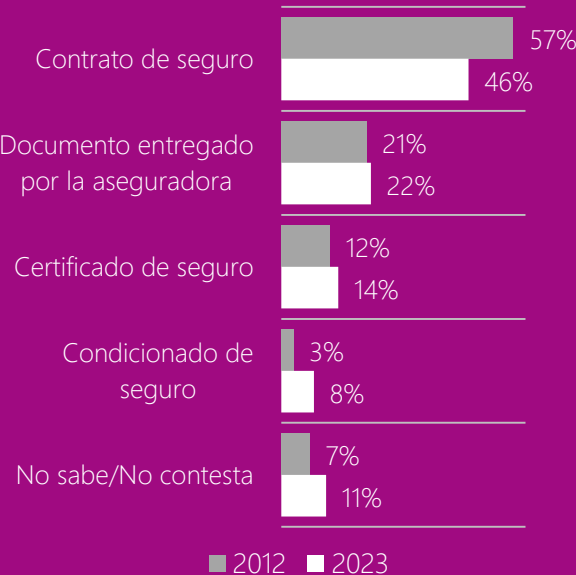
P30. ¿Cuál o cuáles de las siguientes afirmaciones reflejan mejor su experiencia respecto a la atención que recibió la última vez que utilizó su seguro?

ACERCA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS

DEFINICIÓN Y RECEPCIÓN DE PÓLIZA DE SEGURO

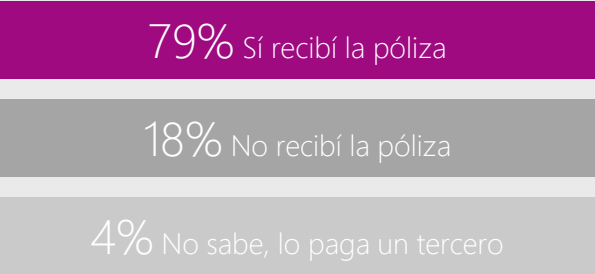
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

Se continúa asociando a la póliza como el contrato de seguro. No obstante, esta asociación es menor a la del 2012.



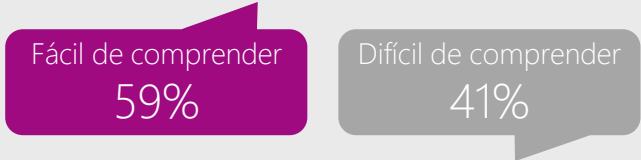
Total 100%. Base 325 encuestas.
P31. De las siguientes alternativas, ¿cuál cree usted que se refiere al contrato o póliza de seguro?

79% de encuestados declaran haber recibido la póliza luego de haber leído su definición



Total 100%. Base: 325 encuestas. P32. Teniendo en cuenta la definición anterior. Dígame, ¿recibió el contrato o la póliza de su seguro, sí o no?

El 41% considera difícil comprender el lenguaje utilizado en la póliza, lo cual se relaciona a la poca asociación de los encuestados con términos propios de la póliza como condicionado y certificado de seguros (pregunta 31).



Total 100%. Base: 256 encuestas. P34. Y, ¿considera usted que el lenguaje utilizado en la redacción del contrato o póliza de seguros es fácil de comprender, sí o no?

Similar porcentaje de encuestados recibió la póliza impresa o por correo electrónico u otro medio digital, mientras que solo el 4% la recibió de ambas formas.

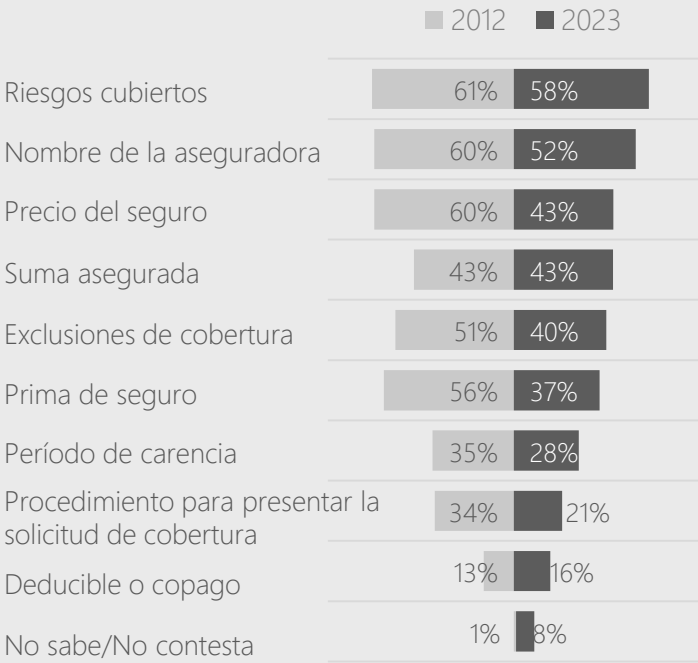


Total múltiple. Base: 256 encuestas. P33. Y, ¿cómo recibió el contrato o la póliza?

DATOS DE LA PÓLIZA DE SEGURO Y LUGARES DE RECLAMO

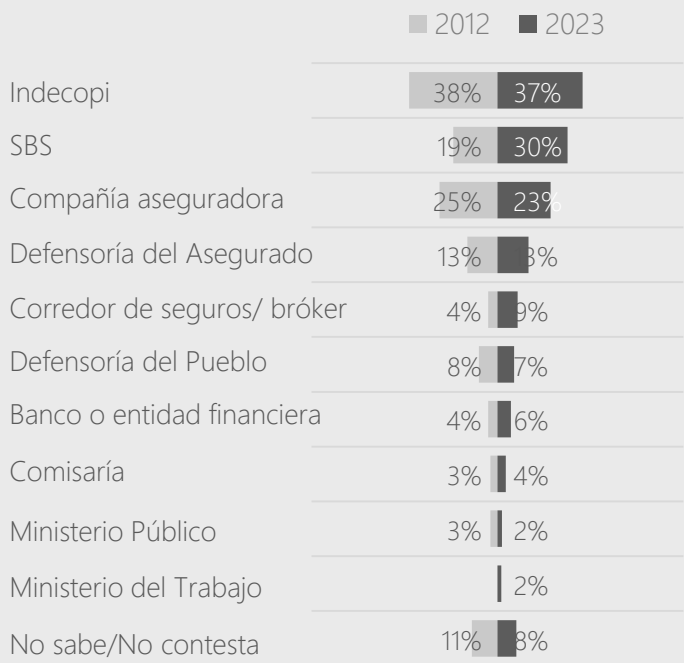
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

A pesar que el 59% cataloga como fácil la comprensión del lenguaje de la póliza(s) recibida(s), menos de la mitad reconoce cláusulas mínimas del contrato, como el precio o prima, la suma asegurada, exclusiones y el procedimiento para presentar la solicitud de cobertura. Estos conceptos forman parte del contenido mínimo de una póliza, de acuerdo a la regulación vigente



total múltiple. Base 256 encuestas. P35. ¿Cuáles de los siguientes datos se mencionan en el contrato o póliza de seguro que recibió?

Indecopi es reconocido como el principal lugar para presentar reclamaciones ante cualquier insatisfacción respecto del seguro. Seguido de la SBS y la compañía de seguro.



Total múltiple. Base P325 encuestas. P36. ¿En cuál de los siguientes lugares puede usted presentar un reclamo cuando existe insatisfacción respecto a su seguro?

FUENTES DE INFORMACIÓN MÁS IMPORTANTES

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|--------------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|--------------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

Recomendación de familiares o amigos y página web de la entidad financiera fueron las fuentes más importantes para informarse acerca de la existencia de seguros. A estas le siguen el internet y el corredor de seguros, siendo este último relevante solo en Lima.

| | | | |
|------------------------------|----|--|-----|
| Total (Base: 325 encuestas.) | 1 | Recomendaciones de familiares o amigos | 20% |
| | 2 | Página web de la entidad financiera | 20% |
| | 3 | Internet | 19% |
| | 4 | Corredor de seguros/ bróker | 19% |
| | 5 | Información recibida en el trabajo | 17% |
| | 6 | Página web de la aseguradora | 16% |
| | 7 | Redes sociales | 12% |
| | 8 | Llamada telefónica de la aseguradora | 11% |
| | 9 | Ventanilla o plataforma de la entidad financiera | 11% |
| | 10 | Ventanilla o plataforma de la aseguradora | 9% |
| | 11 | Experiencias pasadas en el hogar | 9% |

| Arequipa (base 26) | |
|------------------------------|-----|
| Redes sociales | 30% |
| Internet | 25% |
| Página web de la aseguradora | 23% |
| Llamada de la aseguradora | 20% |
| Radio | 18% |

| Lima (base 246) | |
|-------------------------------|-----|
| Recomendaciones | 23% |
| Página web entidad financiera | 23% |
| Corredor de seguros | 22% |
| Internet | 19% |
| Página web de la aseguradora | 17% |

| Junín (base 19) | |
|-------------------------------|-----|
| Internet | 25% |
| Página web entidad financiera | 20% |
| Redes sociales | 16% |
| Inf. recibida en el trabajo | 14% |
| Ventanilla de la aseguradora | 14% |

| Piura (base 34) | |
|-----------------------------|-----|
| Inf. recibida en el trabajo | 36% |
| Redes sociales | 20% |
| Llamada de la aseguradora | 13% |
| Recomendaciones | 13% |
| Experiencias pasadas | 13% |

Total múltiple. P38. Y, ¿cuáles de las siguientes fuentes de información fueron las tres más importantes para INFORMARSE acerca de la existencia de sus seguros?

ACERCA DEL CORREDOR DE SEGUROS Y ENTIDAD FINANCIERA

ACERCA DEL CORREDOR DE SEGUROS Y LA ENTIDAD FINANCIERA

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|-------------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|-------------------------------|-------------|------------------------|--------------|

El 93% de encuestados que compró un seguro a través de un corredor de seguros estuvo conforme con el servicio brindado



■ 7% Inconformes
■ 93% Conformes

Total 100%. Base: 57 encuestas. P39. Indicó que compró algún seguro a través de un corredor de seguros o bróker. En general, ¿estuvo conforme o inconforme con el servicio brindado por el corredor?

El 25% de encuestados que compró un seguro a través de una entidad financiera estuvo inconforme con el seguro adquirido, principalmente porque no brindaron la información completa al momento de adquirirlo.



■ 25% Inconformes
■ 75% Conformes

Total 100%, base 91 encuestas. P43. Indicó que compró algún seguro a través de una entidad financiera. En general, ¿estuvo conforme o inconforme con el seguro que adquirió?
Total 100%, base 23 encuestas. P44. ¿Cuál fue la principal razón por la que se sintió inconforme con el seguro que adquirió a la entidad financiera?

Motivos de inconformidad (Total 100%, base 23)

| | | |
|---|---|-----|
| 1 | No te brindan la información completa | 46% |
| 2 | La cobertura no se ajustó a mis necesidades | 25% |
| 3 | Me hicieron cobros indebidos | 18% |
| 4 | La atención al cliente no es buena | 9% |
| 5 | No me entregaron la póliza | 1% |
| 6 | Te condicionan con el préstamo para contratar el seguro | 1% |

DISPOSICIÓN DE RENOVACIÓN O COMPRA, entre usuarios de seguros

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

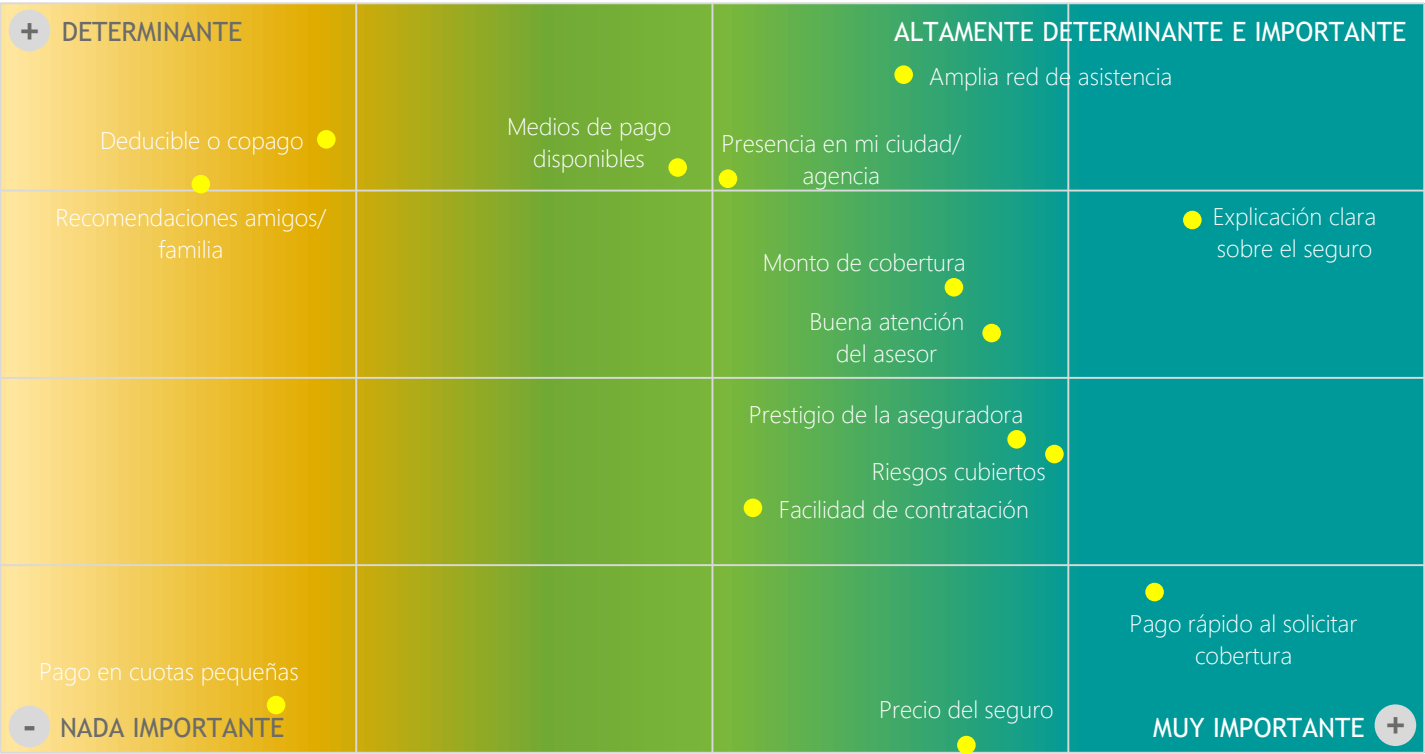
DRIVERS QUE IMPACTAN EN LA DECISIÓN DE RENOVACIÓN O COMPRA DE UN SEGURO, ENTRE AQUELLOS QUE ACTUALMENTE POSEEN UN PRODUCTO

Para quienes ya conocen lo que implica tener un seguro, la amplia red de asistencia a nivel de clínicas, talleres y otros, más la explicación clara sobre el seguro en cuanto a cláusulas y cobertura, son los dos factores altamente determinantes (*porque son factores importantes y, a su vez, tienen un alto impacto en la disposición de compra*) para renovar el producto que poseen o adquirir uno nuevo.

Como componentes influyentes en la toma de decisión, se suman dos variables, (1) el deducible o copago y (2) la recomendaciones del grupo cercano, amigo y/o familiares.

La opción de pagar el seguro en cuotas pequeñas resulta siendo un factor nada importante ni influyente en la determinación de compra.

IMPACTO EN LA DISPOSICIÓN DE COMPRA



IMPORTANCIA DE FACTORES

Base: 325 encuestas

Eje Y | P45. ¿Qué tan dispuesto o nada dispuesto estaría usted en renovar o comprar un seguro?

Eje X | P46. ¿Qué tan importante o nada importante considera usted cada uno de los siguientes factores para decidir la compra de un seguro?

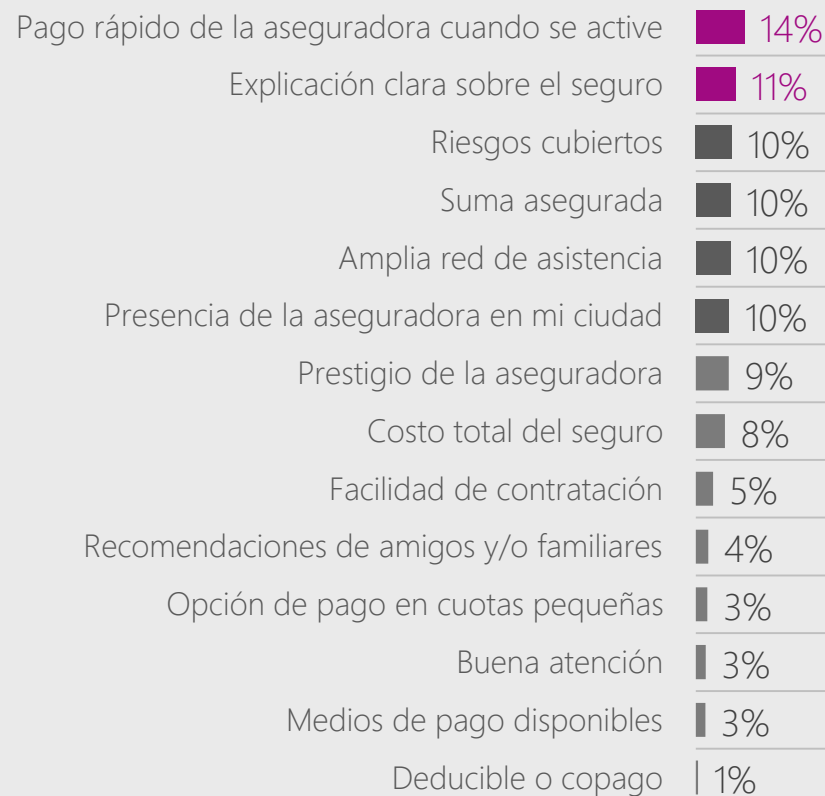
FACTOR DECISIÓN DE COMPRA

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

Los dos principales factores para decidir la compra de un seguro están asociados al servicio del seguro, siendo el primero el pago rápido y, el segundo la explicación clara sobre el mismo.

También se consideran importantes los riesgos cubiertos, la suma asegurada, la amplia red de asistencia y la presencia de la aseguradora en la ciudad.

Total 100%. Base: 325 encuestas. P47. Y, de los factores anteriores, ¿cuál considera que es el más importante para decidir la compra de un seguro?



NO USUARIOS DE SEGUROS

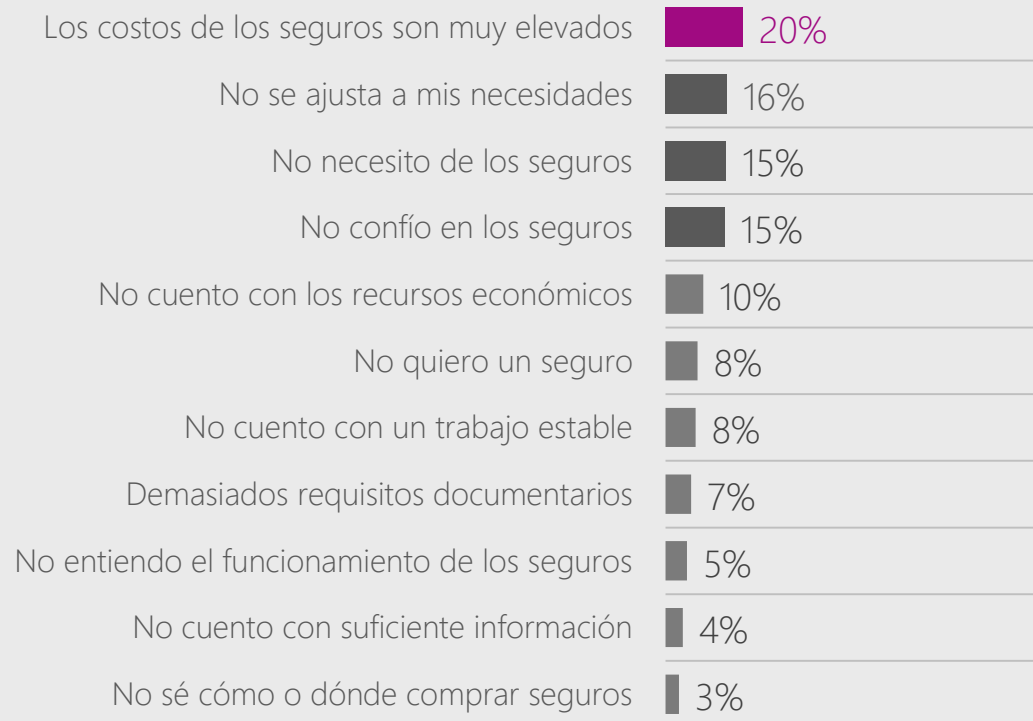
BARRERA DE COMPRA

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

La principal barrera de compra está relacionada con el costo de los seguros: el 20% considera que los costos son muy elevados, mientras que el 10% precisa no contar con los recursos económicos para adquirir uno.

Además, se destaca un similar porcentaje de personas que consideran que no lo han adquirido porque no se ajustan a sus necesidades (16%) o simplemente porque no los necesitan (15%).

Total múltiple. Base: 898 encuestas. P48. ¿Cuáles considera que son las dos principales razones por las que no tiene o no ha comprado un seguro?



DISPOSICIÓN DE COMPRA, entre no usuarios de seguros

| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

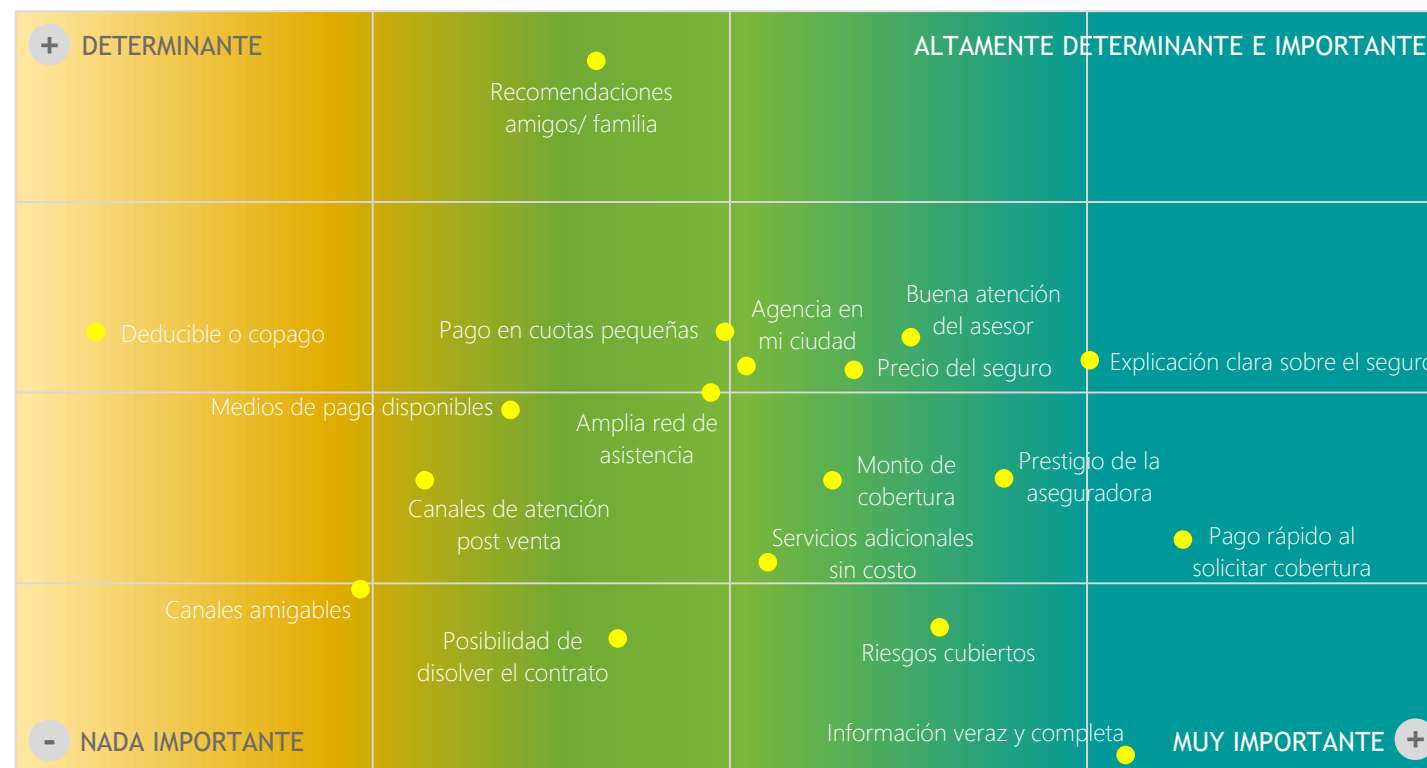
DRIVERS QUE IMPACTAN EN LA DECISIÓN DE COMPRA DE UN SEGURO, ENTRE AQUELLOS QUE NO POSEEN UN PRODUCTO

Explicación clara sobre el seguro en cuanto a cláusulas y cobertura, por parte de quien lo ofrezca: corredor, vendedor o asesor, es el factor importante y determinante en la disposición de compra de un seguro. No obstante, la recomendación de amigos y/o familiares es el driver con mayor impacto en la disposición de adquirir un producto de seguro.

Entre otros factores importantes para la toma de decisión, se visualiza, el pronto desembolso de la aseguradora cuando se active o solicite la cobertura, así como la información veraz y completa sobre el producto.

Mientras que la facilidad de contratación o los canales amigables no son considerados por este segmento como un factor relevante.

IMPACTO EN LA DISPOSICIÓN DE COMPRA



IMPORTANCIA DE FACTORES

Base: 898 encuestas

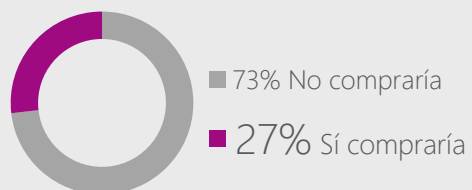
Eje Y | P49. ¿Qué tan dispuesto o nada dispuesto estaría usted en comprar un seguro?

Eje X | P50. ¿Qué tan importante o nada importante considera usted cada uno de los siguientes factores para decidir la compra de un seguro?

ASEGURADORAS

| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

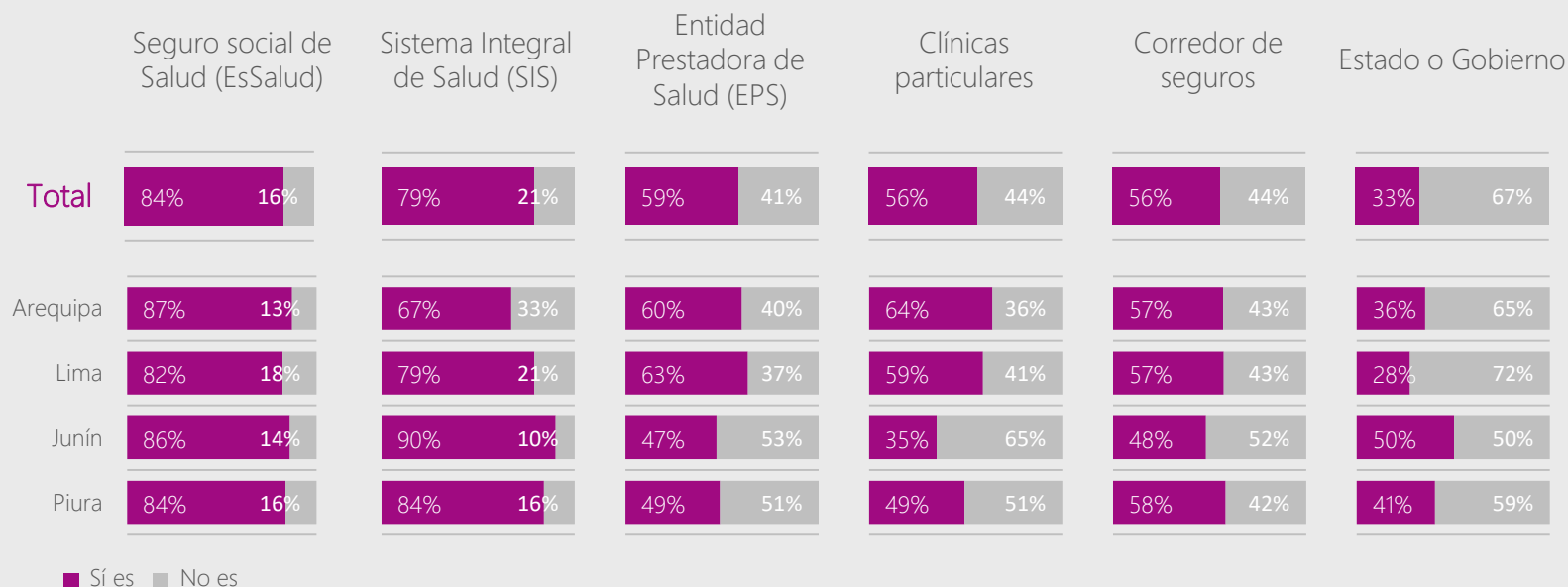
27% sí compraría un seguro para cubrir desastres naturales. El porcentaje de personas dispuesto a comprar este seguro es superior en los departamentos de Junín y Piura.



| Región | Areq. | Lima | Junín | Piura |
|--------|-------|------|-------|-------|
| Sí | 8% | 26% | 39% | 40% |
| No | 92% | 74% | 61% | 60% |

Total 100%, base 898 encuestas.
P51. ¿Compraría o no, un seguro para cubrir desastres de la naturaleza como lluvias intensas, heladas, huaycos, inundaciones, terremoto o sequías?

Se percibe el Seguro Social de Salud (EsSalud), Sistema Integral de Salud (SIS) y Entidad Prestadora de Salud (EPS) como aseguradoras por el 84%, 79% y 59% respectivamente. Las clínicas particulares también son asociadas a aseguradoras por el 56%, siendo esta asociación mayor en Arequipa (64%).



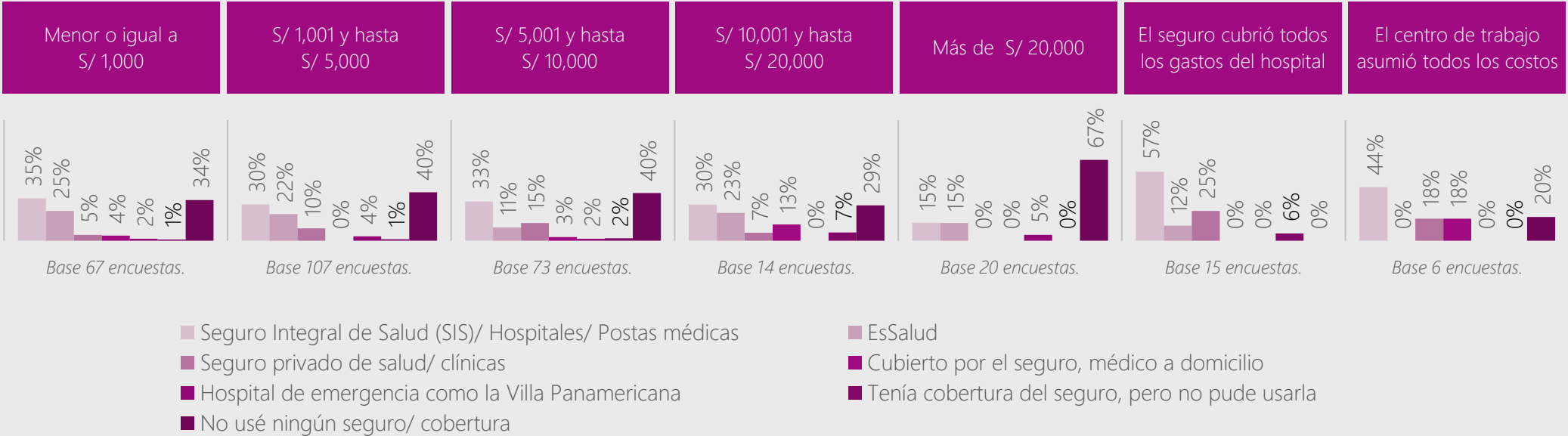
Total 100%, base 898 encuestas.
P55. Indique si cada una de las siguientes alternativas, es o no una aseguradora

IMAGEN DE LA CATEGORÍA DE SEGURO

DAÑOS A CAUSA DEL COVID Y SUS VARIANTES

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

El 67% de encuestados que gastaron un monto mayor a S/ 20,000 producto de la enfermedad, fue debido en parte a que no usaron ningún seguro o cobertura. Mientras que, quienes tuvieron cobertura de todos los costos, ello se debió principalmente a que fueron atendidos con el Seguro Integral de Salud (SIS).



Total 100%. Base: 301 encuestas. P56. Indicó que en su hogar tuvieron daños personales o materiales a causa de la enfermedad del COVID-19 o sus variantes. ¿Aproximadamente cuanto fue el monto total que en su hogar tuvieron que pagar por los gastos producto de la enfermedad?

Total múltiple. P57. ¿Usted o los miembros de su hogar usaron alguno de los siguientes tipos de cobertura para el tratamiento de la enfermedad del COVID-19 o sus variantes?

MATRIZ DE IMPACTO SOBRE SEGUROS, entre la muestra total

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

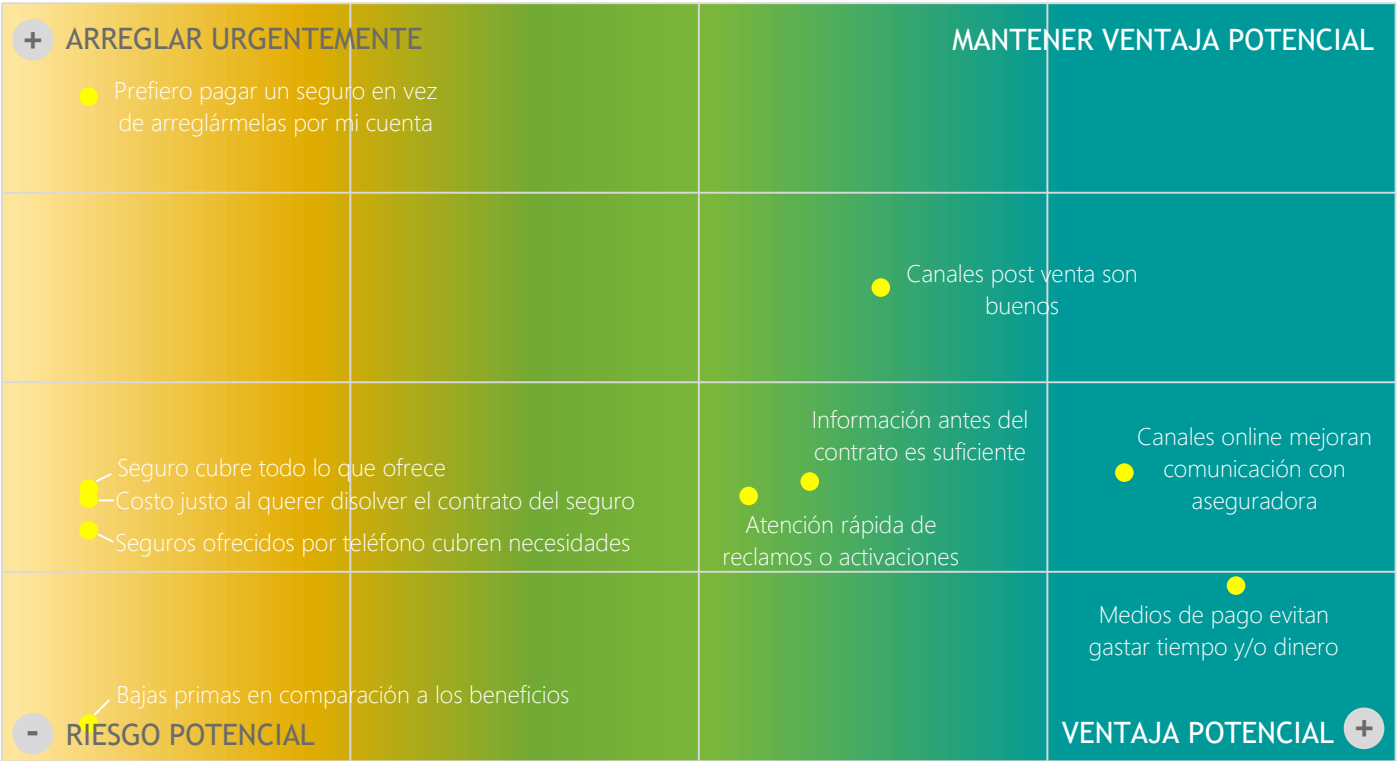
MATRIZ DE IMPACTO EN LA IMAGEN DE LOS SEGUROS EN GENERAL, DESDE LA OPINIÓN DEL TOTAL DE JEFES DE HOGARES ENCUESTADOS

Los canales de atención post venta de las aseguradoras como call center, agencias, web, app y asesores, constituyen el principal driver que impacta directamente en la imagen de los seguros en forma positiva.

Sin embargo, como potencial riesgo para la imagen de los seguros en general, se identifican 4 drivers: (1) costo de primas no es el adecuado en comparación a los beneficios que ofrecen, (2) seguros que ofrecen por teléfono no se ajustan a las necesidades de los encuestados, (3) costos excesivos cuando se quiere disolver el seguro adquirido y (4) el seguro no cubre todo lo que dicen cuando lo ofrecen.

Como tema urgente a solucionar, es la preferencia del ciudadano de arreglárselas por su cuenta o con apoyo de su familia en lugar de tener que pagar por un seguro.

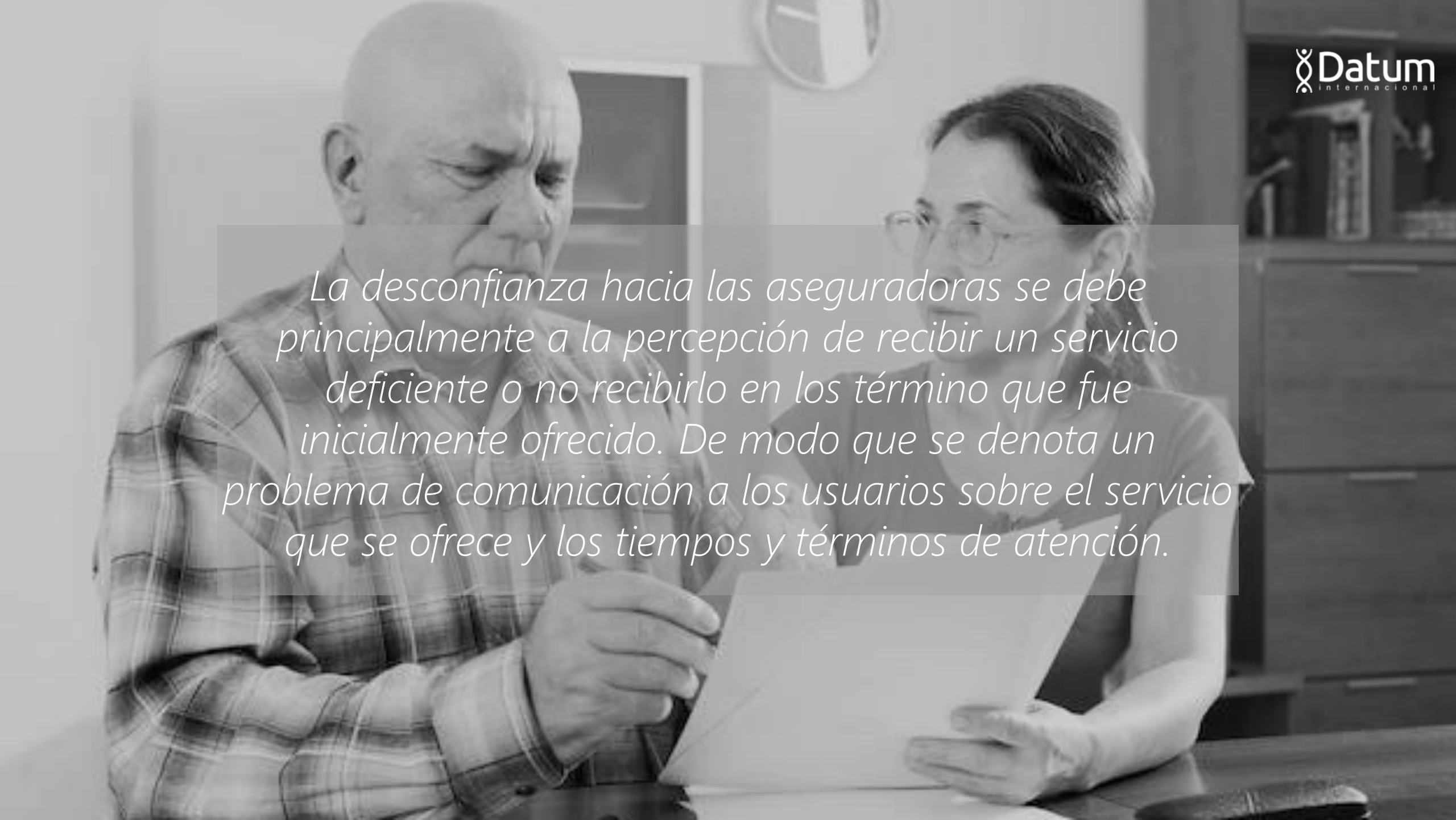
IMPACTO EN LA OPINIÓN DE SEGUROS



EVALUACIÓN EN EL DESEMPEÑO

Base: 1223 encuestas
 Eje Y | P58. ¿Qué opinión tiene usted de los seguros en general?
 Eje X | P59. ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con cada uno de las siguientes afirmaciones respecto a los seguros en general?

Los factores determinantes de confianza hacia las aseguradoras son la reputación institucional y la credibilidad sobre el servicio ofrecido. Respecto a la reputación, los encuestados prestan atención al respaldo financiero y años de vida de las aseguradoras; así como consideran las referencias en torno a la imagen corporativa y servicio. Por otro lado, la percepción de credibilidad sobre el cumplimiento y cobertura del contrato y/o póliza, se construye por las experiencias compartidas.

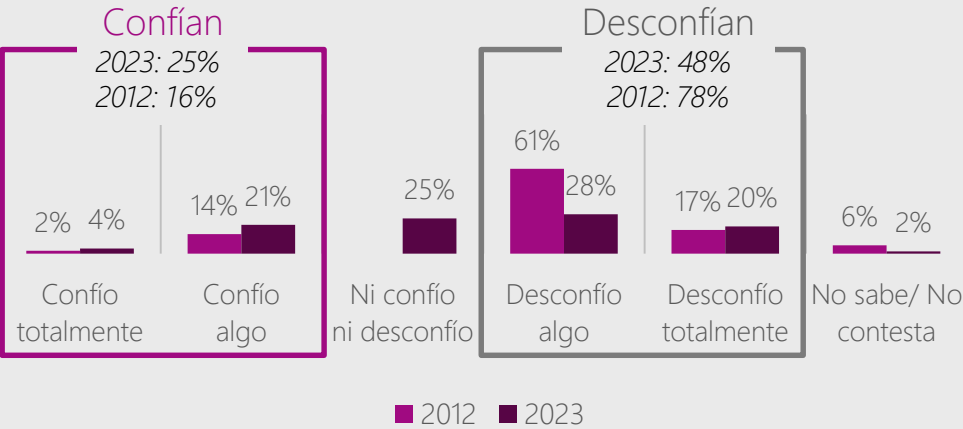


La desconfianza hacia las aseguradoras se debe principalmente a la percepción de recibir un servicio deficiente o no recibirlo en los términos que fue inicialmente ofrecido. De modo que se denota un problema de comunicación a los usuarios sobre el servicio que se ofrece y los tiempos y términos de atención.

CONFIANZA EN ASEGURADORAS

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

Se observa una crecimiento de la confianza en las aseguradoras, pasando de 16% en 2012 a 25% en el 2023 (Suma Confío totalmente + Confío algo). Este crecimiento se basa en el cumplimiento de la cobertura de la aseguradora y a la reputación de la misma. Mientras que, entre aquellos que no confían ni desconfían, el 48% aseguran que no cuentan con suficiente información sobre las aseguradoras.



Nota: Cabe precisar que, en el 2012, no contó con opción "Ni confío, ni desconfío". Total 100%, base 1223 encuestas.. P60. Según la siguiente escala, ¿cuánto confía o desconfía usted de las aseguradoras?

RAZONES POR LAS QUE CONFÍA (base: 359) P61. ¿Cuál es la principal razón por la que confía en las aseguradoras?

- 31% Beneficios y servicios que brinda (cobertura)
- 26% Cumplimiento de la cobertura
- 18% Reputación de la aseguradora y respaldo SBS
- 15% Buena y rápida atención ante imprevistos
- 6% Referencias, experiencias positivas de conocidos

RAZONES POR LAS QUE NO CONFÍA NI DESCONFÍA (base: 310) P63. ¿Cuál es la principal razón por la que ni confía ni desconfía de las aseguradoras?

- 43% No cuento con suficiente información
- 31% No se cumple con la cobertura ofrecida
- 10% Mala atención
- 5% Se suben los costo sin consultar, se cobran de más
- 4% Referencias negativas de familiares o amistades

RAZONES POR LAS QUE DESCONFÍA (base: 528) P62. ¿Cuál es la principal razón por la que desconfía de las aseguradoras?

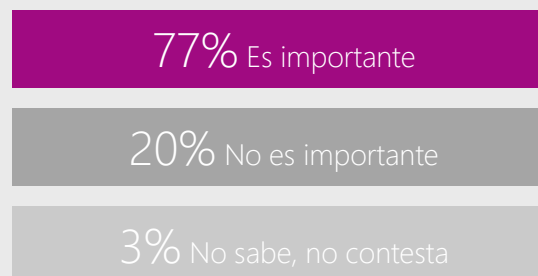
- 47% No cumplen con el servicio ofrecido
- 13% Información no es clara, no dicen la verdad
- 10% Mala y lenta atención
- 6% No cuento con suficiente información
- 5% Referencias, experiencias negativas de conocidos

ACERCA DEL CORREDOR DE SEGUROS Y LA ENTIDAD FINANCIERA

| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

A 8 de cada 10 encuestados le parece importante que la aseguradora cuente con el respaldo de otras instituciones. La importancia de contar con un respaldo es mayor en los departamentos de Arequipa y Lima.

Importancia respaldo en otras instituciones

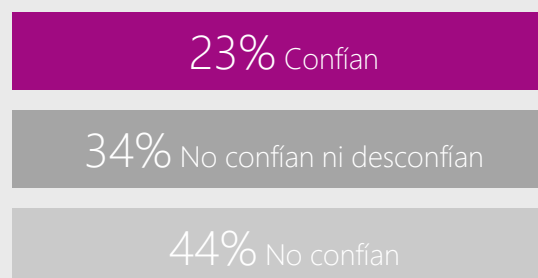


| Departamento | Arequipa | Lima | Junín | Piura |
|------------------|----------|------|-------|-------|
| Es importante | 75% | 80% | 67% | 67% |
| No es importante | 24% | 17% | 29% | 31% |
| No sabe | 1% | 3% | 4% | 2% |

Total 100%, base: 1223 encuestas. P64. ¿Qué tan importante es para usted que una aseguradora cuente con el respaldo de otras instituciones?

Existe una fuerte desconfianza sobre los corredores de seguros o bróker. El 44% de encuestados no confían en los corredores, siendo esta desconfianza mayor en los departamentos de Junín y Piura.

Confianza en corredores de seguros



| Departamento | Arequipa | Lima | Junín | Piura |
|--------------------------|----------|------|-------|-------|
| Confían | 13% | 27% | 15% | 15% |
| No confían ni desconfían | 40% | 33% | 33% | 29% |
| Desconfían | 47% | 40% | 52% | 56% |

Total 100%, base 1223 encuestas. P65. Según la siguiente escala, ¿cuánto confía o desconfía usted de los corredores de seguros/ bróker?

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

PERFIL DEL JEFE DEL HOGAR

- Se encontraron diferencias entre usuarios y no usuarios de seguros en cuanto a nivel educativo, ocupación y nivel de ingresos. Los usuarios de seguros alcanzan un mayor nivel educativo (37% tiene universitaria completa), son trabajadores dependientes (42%) con un ingreso entre S/ 2,001 a S/6,000 (31%), mientras que los no usuarios alcanzan secundaria completa (40%), son trabajadores independientes (61%) y ganan menos o igual a S/1,025 (34%).

PERFIL DE EXPOSICIÓN AL RIESGO

- El estudio ha permitido evidenciar la baja frecuencia de ocurrencia de algunos eventos de pérdida sobre los encuestados, sobre los cuales hay una elevada expectativa de ocurrencia: Terremoto, Robo de Vivienda, Robo de Vehículo, Terrorismo, Accidentes Laborales e Invalidez.
- Asimismo, se ha evidenciado la baja frecuencia de ocurrencia de algunos eventos pérdida sobre los encuestados, sobre los cuales hay una elevada expectativa de severidad: Terremoto, Robo de Vivienda, Accidentes Laborales e Invalidez.
- Se han evidenciado eventos de pérdida con una baja frecuencia de ocurrencia sobre los encuestados, sobre los cuales hay elevadas expectativas de ocurrencia y severidad: Terremoto y Robo de Vivienda.
- Los encuestados prefieren recurrir a alternativas de solución accesibles y/o habituales, tales como ahorros o préstamos de amigos y familiares, antes que a los seguros para enfrentar eventos de pérdida.

CONCLUSIONES

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

- Ante eventos de pérdida que afectan la salud y/o la vida, los encuestados reconocieron al sistema público de salud como una alternativa de solución (Essalud y SIS).

CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS DE SEGURO

- Casi un tercio de los encuestados asoció espontáneamente al seguro como una alternativa preventiva para afrontar riesgos futuros y otro tercio lo asoció a la prestación de servicios y atenciones en salud.
- Hay una gran asociación del seguro con otros tipos de cobertura y/o atención de salud de índole público, como SIS (97%) y EsSalud (93%). Con respecto a productos de seguro, los más reconocidos fueron el SOAT (94%), el seguro de sepelio (83%) y el seguro de vida (82%).
- El 19% de los encuestados manifestó que realizan aportaciones al Sistema Privado de Pensiones (AFP). De los aportantes, poco más de la mitad (58%) tenían conocimiento de que como parte de la aportación pagaban el seguro de invalidez y sobrevivencia colectivo (SISCO) y solo el 35% reconoció a la empresa en la que trabaja como el canal mediante el cual accede al sistema privado de pensiones.
- 3 de cada 10 encuestados tiene un seguro actualmente, ya sea porque lo paga él mismo o un tercero. El porcentaje de personas que cuentan con un seguro es significativamente mayor en Lima a comparación con Arequipa y Junín.
- Entre quienes manifestaron contar o que contaron con una cobertura o protección oncológica, solo el 24% de ellos realmente contrataron un seguro oncológico con una aseguradora.

CONCLUSIONES

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

USUARIOS DE SEGUROS

- El SOAT fue el seguro adquirido con mayor frecuencia (19%).
- Se evidenció una mayor preferencia por la compra de seguros de forma presencial (52%) frente a los medios digitales (20%).
- Los usuarios de seguros indicaron una elevada aceptación de los medios digitales para el pago del seguro, mas no para la contratación del mismo.

PÓLIZA DE SEGUROS

- A pesar de que la póliza de seguro es un documento obligatorio que debe ser suministrado por la aseguradora, el 21% de los usuarios de seguros manifestó no haberla recibido.
- A pesar de que el 59% de los usuarios de seguros indicaron que el lenguaje de la póliza de seguro es fácil de entender, menos de la mitad reconoció condiciones básicas de la misma, tales como prima de seguro, suma asegurada o exclusiones.
- Indecopi es reconocido como el principal lugar para presentar reclamaciones ante cualquier insatisfacción respecto del seguro.

CONCLUSIONES

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

ACERCA DEL CORREDOR DE SEGUROS Y ENTIDAD FINANCIERA

- Entre aquellos que han adquirido un seguro, existe mayor conformidad con el servicio brindado por el corredor o bróker (93%) que el seguro adquirido a la entidad financiera (75%).
- La inconformidad de la compra del seguro a través de una entidad financiera se debe principalmente a la escasa información brindada, la cual fue una respuesta espontánea (46%).

NO USUARIOS DE SEGUROS

- Existen dos barreras principales que detienen la compra de un seguro: los costos elevados y su percepción como no necesarios del cliente. El 20% considera que los costos son muy elevados y el 10% precisa no contar con los recursos económicos para adquirir uno; mientras que, por otro lado, el 16% afirma no encontrar un seguro que se ajuste a sus necesidades y, el 15% manifiesta no necesitarlos.
- Los no usuarios percibieron a Essalud, el Sistema Integral de Salud (SIS) y a las Entidades Prestadoras de Salud (EPS) como aseguradoras con una frecuencia de 84%, 79% y 59%, respectivamente.

CONCLUSIONES

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| FICHA TÉCNICA | PERFIL DEL ENCUESTADO | RESUMEN EJECUTIVO | EXPOSICIÓN AL RIESGO | SOBRE SEGUROS | USUARIOS DE SEGUROS | PÓLIZA DE SEGUROS | CORREDORES Y ENTIDADES | NO USUARIOS | IMAGEN DE LA CATEGORÍA | CONCLUSIONES |
|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|

IMAGEN DE LA CATEGORÍA DE SEGURO

- Ante la ocurrencia de eventos de pérdida por el Covid-19, 37% no empleó seguro alguno o no contaba con cobertura alguna. Asimismo, 54% empleó servicios de salud pública y 14% servicios de salud privados.
- Poco menos de la mitad de los encuestados (48%) manifestaron su desconfianza frente a las aseguradoras, principalmente porque no cumplen con la cobertura ofrecida, la mala atención y por la ausencia de información suficiente.