

## Caso de estudio

De la búsqueda de información a la elección de una póliza: así es el proceso de contratación de un seguro

# ¿Qué factores tienen en cuenta los usuarios a la hora de contratar un seguro?

La contratación de un seguro es el hilo conductor de este estudio en el que se analizan variables como las fuentes de información que consultan los usuarios, los motivos que les llevan a elegir una compañía u otra o el tiempo que tardan en completar la contratación. Asimismo, también se pone el foco en el papel que desempeña la publicidad en todo este proceso.





## Universo

El universo de este estudio son los individuos de 18 años o más con un nivel adquisitivo medio-alto y un perfil muy internauta.



## Fecha

Diciembre 2023



## Muestra

La muestra con la que se ha elaborado el estudio es de un total de 1.000 entrevistas. El error muestral, para un nivel de confianza del 95,5 % y en las condiciones habituales de muestreo  $p=q=50\%$ , es del  $\pm 3,10\%$  para 1.000 entrevistas.



## Metodología

Este estudio se ha realizado a través de una entrevista autoadministrada online (CAWI), con cuestionario semiestructurado, de una duración aproximada de 8 minutos.

Además, este trabajo se ha elaborado de acuerdo con la norma ISO 20252 y el código de conducta CCI/ESOMAR.

# Insights principales



Uno de cada cuatro usuarios mayores de 18 años se plantea contratar un seguro en los próximos seis meses



A la hora de elegir una compañía de seguros, un 51 % de los usuarios busca información en internet



La comparativa de opciones y precios y la confianza que despierta el agente son los factores que más intervienen en la elección de un seguro



Los cambios en las tarifas o pólizas son el motivo de más peso a la hora de decidir si renovar o no una póliza



Las páginas web oficiales de las compañías y las oficinas físicas son los lugares preferidos para completar la contratación de un seguro



Cuatro de cada diez usuarios tardan menos de una semana en elegir una póliza de seguros



El ahorro y los planes de inversión son la alternativa a los seguros más conocida por los usuarios



## Resumen

Este estudio se adentra en el sector de los seguros para **conocer cómo es el proceso de contratación y qué factores influyen en él.** Una investigación que se ha elaborado a partir de 1.000 entrevistas con una muestra cuya edad media es de 44 años y en la que el 55 % son hombres y el 45 % mujeres.



**45%**  
Mujeres



**55%**  
Hombres

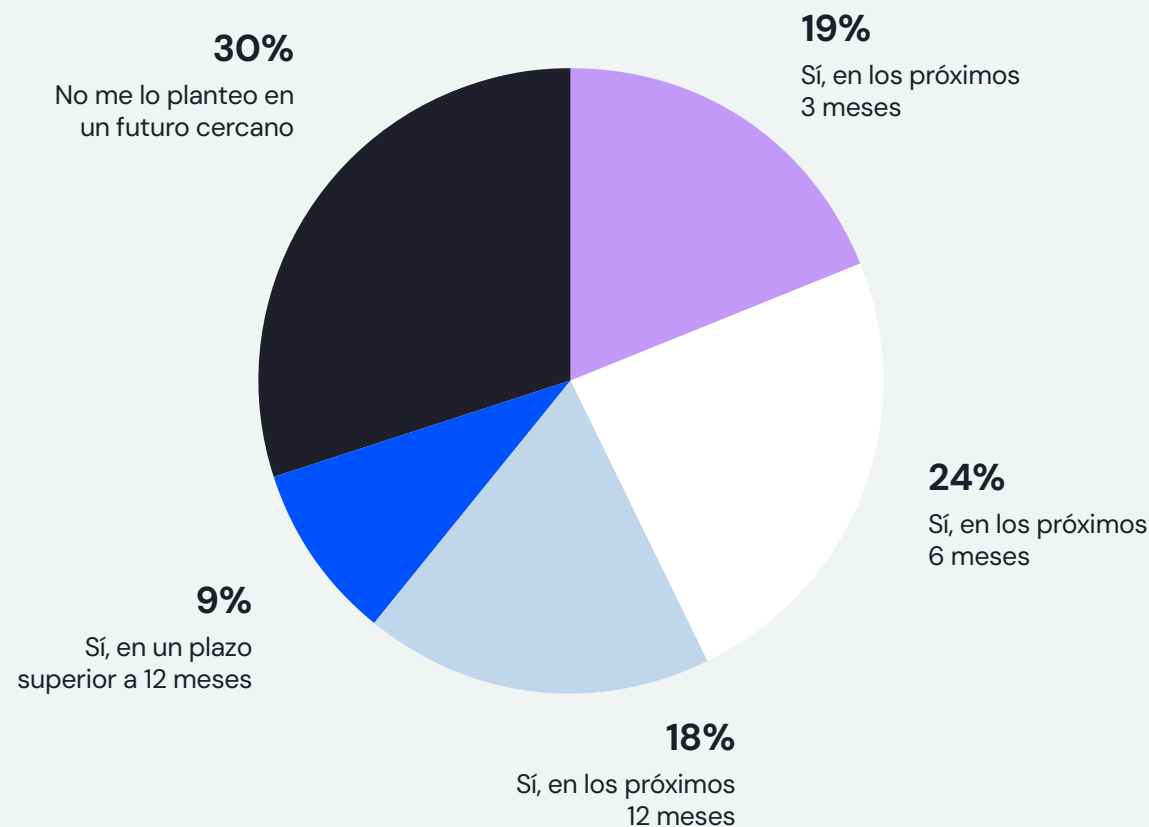


**44 años**  
edad media

# Uno de cada cinco usuarios espera contratar un seguro en los próximos seis meses

Antes de iniciar el proceso de contratación de un seguro, es imprescindible **conocer qué volumen de usuarios se plantean hacerlo y en qué plazo.**

En este sentido, el 19 % de ellos espera contratarlo en los próximos tres meses. Una cifra que asciende hasta el 24 % en el caso de aquellos que se plantean hacerlo en un horizonte temporal de seis meses. Solamente hay un 30 % que asegura que no se plantea su contratación en un futuro cercano.



Base: 1.000

Si esta **intencionalidad se evalúa dependiendo de si los usuarios han sido impactados o no por una campaña de publicidad** relacionada con seguros, hay algunas diferencias.

Por ejemplo, el porcentaje de los que pretenden contratar a corto plazo sube ligeramente entre los impactados (21 % frente al 16 % de los no impactados).

Por el contrario, entre los no impactados destacan por no tener intención de adquirir un seguro en un futuro cercano (33 % frente al 27 %).



Entre los **motivos por los que deciden renovar o no una póliza** destacan los cambios en las tarifas o primas (59 %), las mejoras en los beneficios de la póliza (47 %), los cambios en las coberturas o términos de la póliza (39 %) o las promociones y ofertas de otras compañías de seguros (34 %).



**59%**

Cambios en las  
tarifas o primas



**47%**

Mejoras en los  
beneficios de la póliza



**39%**

Cambios en las coberturas  
o términos de la póliza



**34%**

Promociones y ofertas  
de otras compañías



# Así es el proceso de contratación de un seguro

Elección de la  
compañía

1

Factores que influyen en  
la elección de un seguro

2

Forma de  
contratación

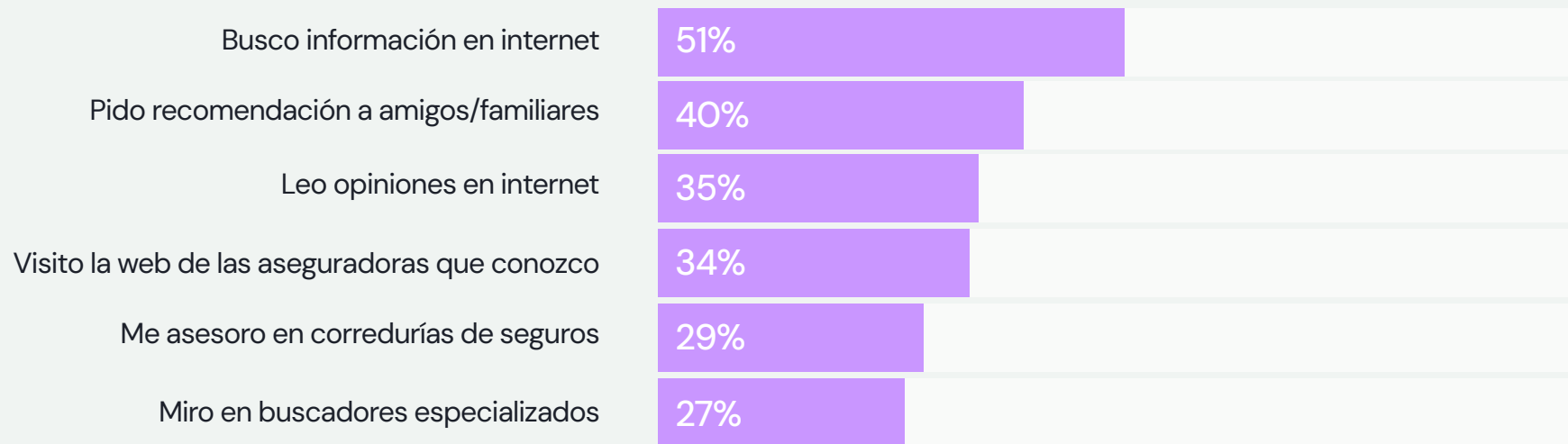
3

Tiempo invertido en  
tomar una decisión

4

# 1 Elección de la compañía

A la hora de contratar un seguro **los usuarios recurren a diferentes fuentes de información para saber qué compañía elegir**. En este sentido, la fuente más consultada es internet, a donde recurren uno de cada dos usuarios. Pero, aparte de esta opción, también suelen recurrir con frecuencia a la opinión de amigos y familiares (40 %) o a las opiniones de otros usuarios que se encuentran en internet (35 %).



Base: 1.000

Entre aquellos que no han sido impactados por publicidad relacionada, **destaca la búsqueda de información en internet**. A ella recurren el 53 % frente al 48 % de los impactados. También son más propensos a consultar la web de las aseguradoras que conocen (36 % frente al 33 %), las corredurías de seguros (31 % frente al 28 %) o los buscadores especializados (30 % frente al 25 %).

## 2 Forma de contratación

Si hablamos del **medio elegido para llevar a cabo la contratación del seguro**, destacan tres opciones: la web oficial de la compañía (43 %), las oficinas físicas de las aseguradoras (39 %) y los agentes o corredores de seguros (37 %). En relación con esta cuestión no existen diferencias significativas dependiendo de si han sido impactados o no por publicidad sobre seguros.



**43%**

Web oficial de la  
compañía de seguros



**39%**

Oficina física de la  
compañía de seguros



**37%**

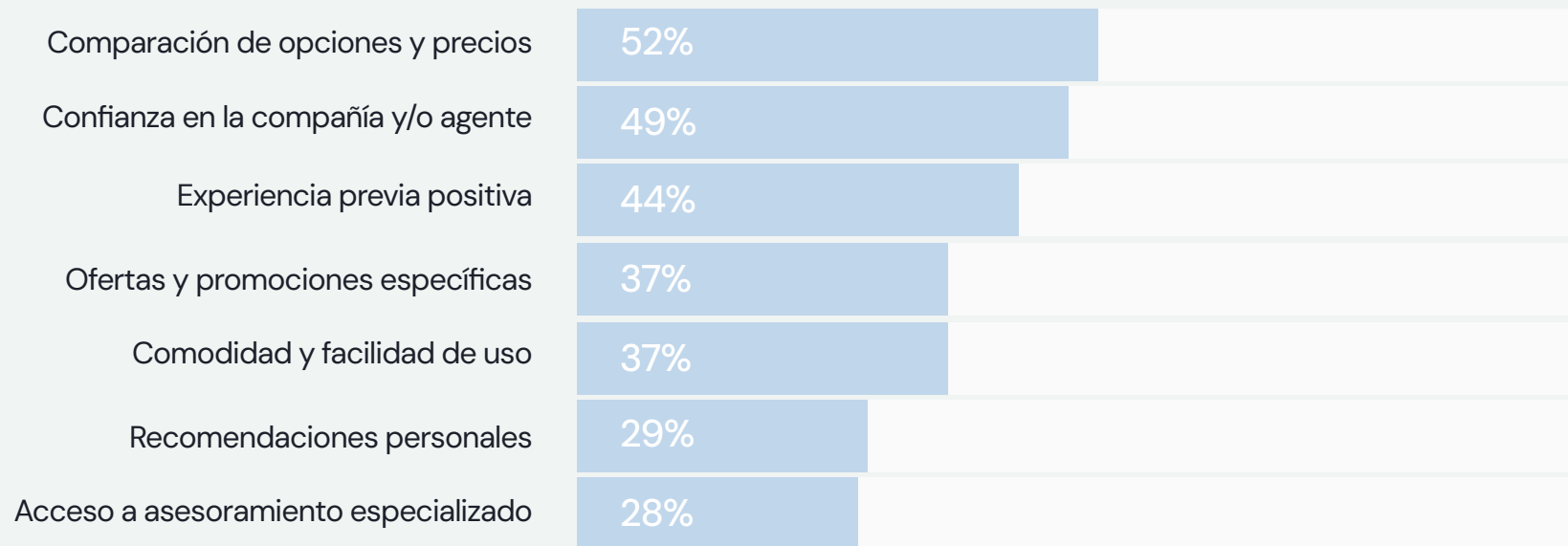
A través de un agente o  
corredor de seguros

## 3

## Factores que influyen en la elección de un seguro

¿Qué tienen en cuenta a la hora de elegir entre una póliza u otra? La comparativa de opciones y precios es el factor que más tienen en cuenta durante la toma de decisiones. Es una cuestión a la que aluden el 52 % de los usuarios.

Pero, al margen de las comparaciones, también son relevantes la confianza que despierten la compañía y/o el agente (49 %), que la experiencia previa sea positiva (44 %), la comodidad y facilidad de uso (37 %) y las ofertas o promociones específicas (37 %).

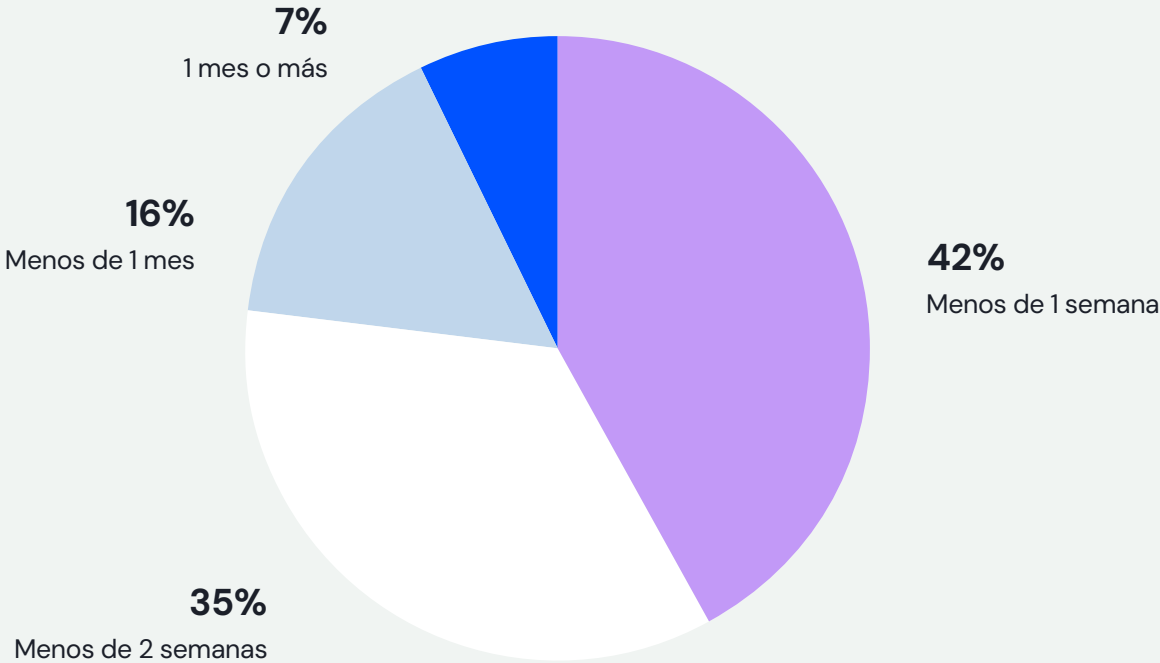


Base: 1.000

# 4

## Tiempo invertido en tomar una decisión

El proceso que va desde la búsqueda de compañía y póliza hasta la contratación definitiva de un seguro dura, en el 42 % de los casos, menos de dos semanas. Para un 35 % de los usuarios se prolonga durante menos de dos semanas, para un 16 % menos de un mes y para un 7 % un mes o más.



Base: 1.000

# ¿Qué alternativas contemplan a los seguros?

Aparte de los seguros, existen alternativas a las que los usuarios pueden recurrir para estar cubiertos en caso de necesidad. Entre ellas, el ahorro y los planes de inversión son la opción más destacada. Concretamente, la conocen el 49 % de los usuarios.

Tras esta se encuentran el seguro social, que conocen el 24 % de los usuarios, y los contratos de protección, que conocen el 23 %. Además, un 33 % asegura no conocer ninguna alternativa a los seguros.



**49%**

Ahorro y planes  
de inversión



**24%**

Seguro social



**23%**

Contratos de  
protección

Adevinta