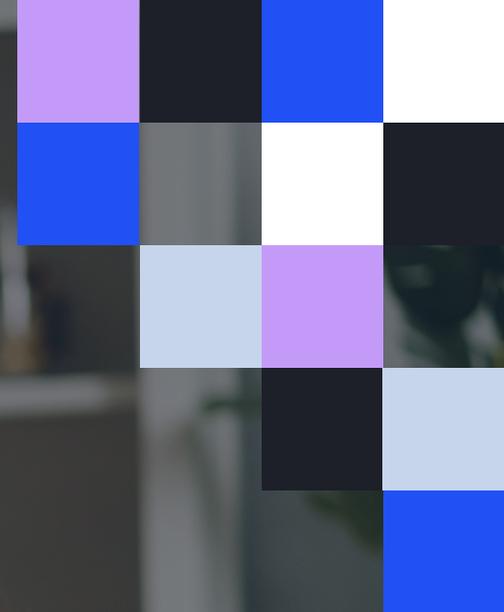


Adevinta

Informe

Seguros para mascotas: ¿qué es lo que más valoran los propietarios de las aseguradoras?





¿Cuáles son los tipos de seguros para mascotas más conocidos y las coberturas más demandadas?

Los seguros para mascotas —y, concretamente, para perros— son los protagonistas de este estudio en el que se detalla cómo son sus propietarios, su conocimiento sobre este tipo de pólizas, qué es lo que más valoran a la hora de contratarlas o qué motivos les llevan a considerar una aseguradora u otra.



Universo

Personas mayores de 25 años que son propietarias de un perro.



Fecha

Septiembre 2024



Muestra

La muestra con la que se ha elaborado el estudio es de un total de 800 entrevistas. El 50 % impactados y el 50 % no impactados por publicidad. El error muestral, para un nivel de confianza del 95,5 % y en las condiciones habituales de muestreo $p=q=50\%$, es del $\pm 3,70\%$ para 800 entrevistas.



Metodología

Este estudio se ha realizado a través de una entrevista autoadministrada online (CAWI), con cuestionario semiestructurado, de una duración aproximada de 13 minutos. Además, este trabajo se ha elaborado de acuerdo con la norma ISO 20252 y el código de conducta CCI/ESOMAR.

Las encuestas se han realizado garantizando el absoluto anonimato de las respuestas de los entrevistados, que únicamente han sido utilizadas para la confección de tablas estadísticas.

Insights principales



El 15 % de los propietarios tiene perros potencialmente peligrosos



El seguro de responsabilidad civil es el más conocido por los propietarios de perros



Las clínicas veterinarias son las fuentes principales de recomendación de esta modalidad de seguros



Un 65 % de los usuarios tiene en cuenta el precio del seguro a la hora de contratarlo



Nueve de cada diez usuarios valora positivamente la existencia de aseguradoras especializadas en mascotas



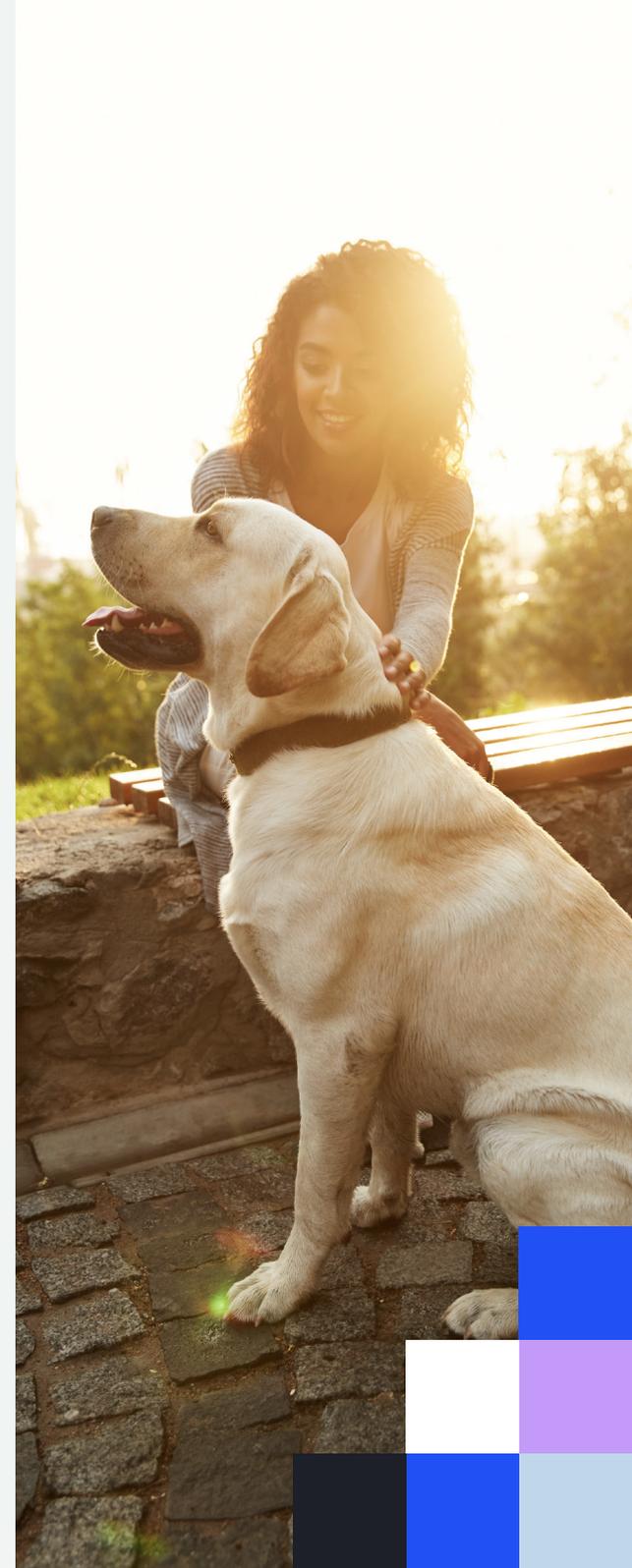
Tres de cada cuatro usuarios recuerdan haber visto publicidad relacionada con estos seguros en internet

Resumen

Este estudio pone el foco en los seguros para perros. Un tipo de póliza cuya obligatoriedad quedaba recogida en la Ley de Bienestar Animal aprobada en 2023, concretamente, en el artículo 30:

En el caso de la tenencia de perros y durante toda la vida del animal, la persona titular deberá contratar y mantener en vigor un seguro de responsabilidad civil por daños a terceros, que incluya en su cobertura a las personas responsables del animal, por un importe de cuantía suficiente para sufragar los posibles gastos derivados, que se establecerá reglamentariamente.

Una obligación que, no obstante, todavía no está en vigor y que está previsto que esté operativa a lo largo de 2025, una vez que concluya el desarrollo normativo de la Ley.



Perfil sociodemográfico de los propietarios de perros

La muestra con la que se ha elaborado este estudio presenta un reparto equilibrado entre hombres y mujeres y una edad media de 45 años. De hecho, si se analiza la edad por tramos, se puede observar que **el 20 % tiene entre 25 y 34 años, el 29 % entre 35 y 44 años** y, por último, el 51 % tiene 45 o más años.





No obstante, este perfil varía ligeramente cuando se diferencia entre los perros clasificados como potencialmente peligrosos (PPP) o aquellos que no lo son. Si hablamos de PPP, un 15 % de los propietarios tiene uno, frente al 85 % cuya mascota no dispone de esta calificación.

Los titulares de perros potencialmente peligrosos son en el 55 % de los casos hombres y la edad media es de 41 años. En el caso del resto de perros, la mitad de los propietarios son hombres y la otra mitad mujeres. Además, en este caso, la edad media es algo más alta (46 años).



55% de los titulares de PPP son hombres



Edad media **45 años**



85% tienen mascotas sin calificación PPP

Los seguros para mascotas son ampliamente conocidos por los propietarios

En general, las personas que tienen un perro conocen la existencia de este tipo de seguros. De hecho, nueve de cada diez afirman saber de su existencia. **El tipo de seguro que más se conoce es el de responsabilidad civil (68 %)** y el que menos el de asistencia veterinaria (51 %). En el punto intermedio se sitúa el que combina ambas facetas (58 %).

Tipos de seguros para perros más conocidos

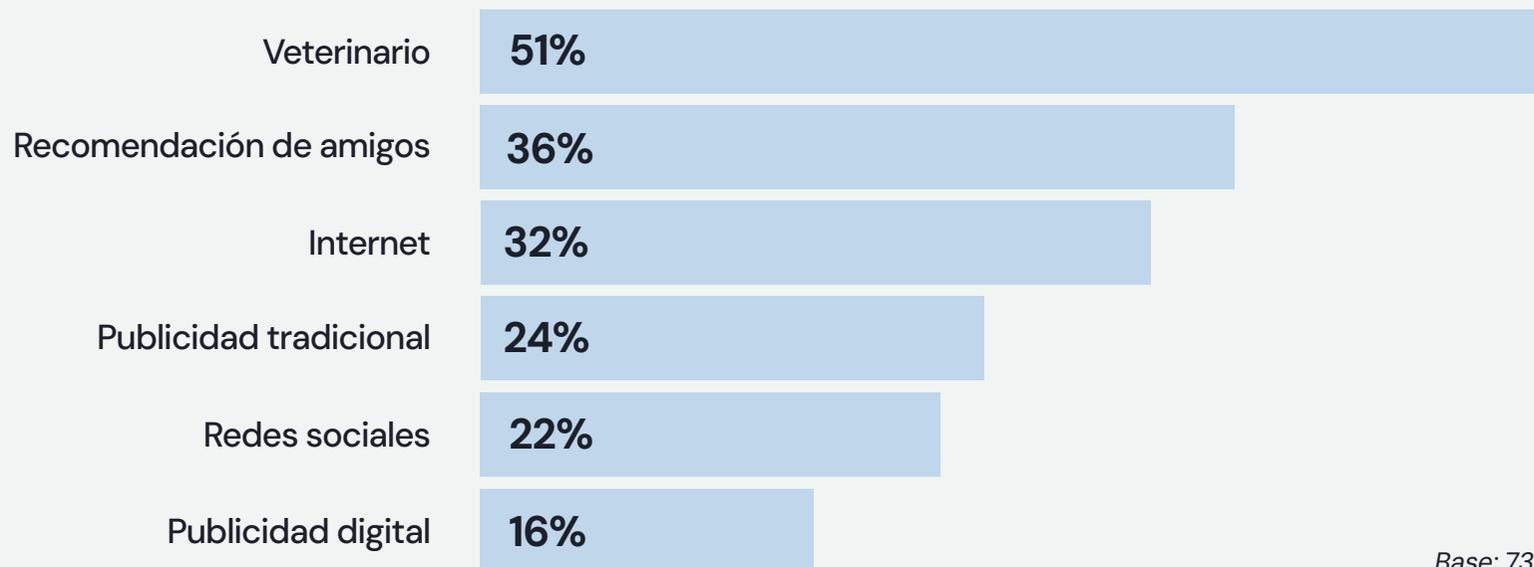


Base: 736

Por lo que se refiere a la normativa relacionada con las pólizas de seguros para perros, seis de cada diez propietarios afirman conocerla. Un porcentaje que es significativamente más elevado en el caso de quienes tienen un PPP (73 %).

A la hora de recibir información sobre estos seguros, **los veterinarios son los prescriptores más destacados**. De hecho, la mitad de los propietarios asegura haberlos conocido a través de ellos. Seguidamente, lo más recurrente es haber descubierto su existencia por las recomendaciones de familiares o amigos (36 %) o por internet (32 %).

Principales fuentes de recomendación de seguros para perros

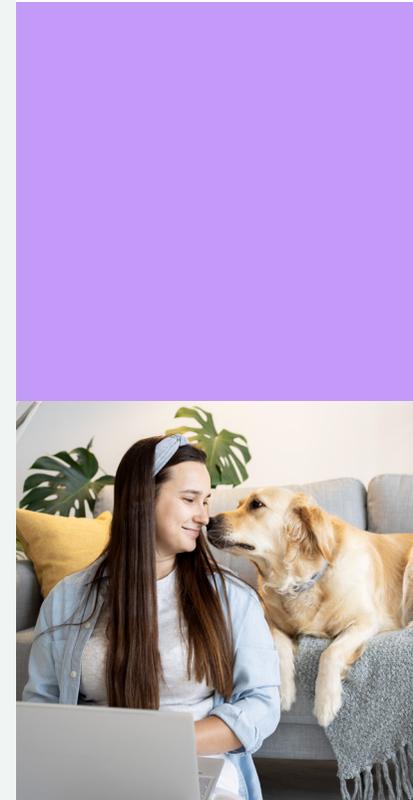


Base: 736

Entre estos propietarios, hay un 67 % que afirma tener un seguro contratado para su perro. Un registro que aumenta hasta el 83 % en el caso de quienes tienen un perro potencialmente peligroso.

El tipo de póliza que se suele contratar de manera más habitual es aquella que combina la responsabilidad civil con la asistencia veterinaria (46 %). Tras esta se sitúa la que solo ofrece cobertura de responsabilidad civil (44 %) y, por último, las que solo son para asistencia veterinaria (11 %).

Asimismo, en cuanto a las coberturas ofrecidas, las relacionadas con responsabilidad civil son las que más interesan a los propietarios. De hecho, las mencionan ocho de cada diez. Una cifra similar a la de los que hacen referencia a la asistencia veterinaria (74 %). En tercer y cuarto lugar se sitúan la cobertura de enfermedades crónicas (49 %) y la cobertura de robo y accidentes (31 %).



El precio es el factor que más se tiene en cuenta durante la contratación

Si hablamos de aquellos aspectos que más se consideran en el proceso de contratación hay uno que destaca por encima del resto: el precio. Concretamente, **el factor monetario es algo que tienen en cuenta el 65 % de los propietarios.**

Seguidamente, la calidad del servicio y las coberturas ofrecidas son lo más valorado: el 59 % asevera que estos son factores relevantes a la hora de elegir un seguro para su mascota.

La lista la completan la atención al cliente (48 %), el tiempo de respuesta en caso de emergencia (41 %) y la claridad y transparencia en los términos y condiciones del servicio (40 %).



Factores que más se tienen en cuenta a la hora de elegir un seguro para perros



Precio



Calidad del servicio



Coberturas ofrecidas



Atención al
cliente 24/7



Tiempo de respuesta en
caso de emergencia



Claridad y transparencia en
los términos y condiciones

Base: 800

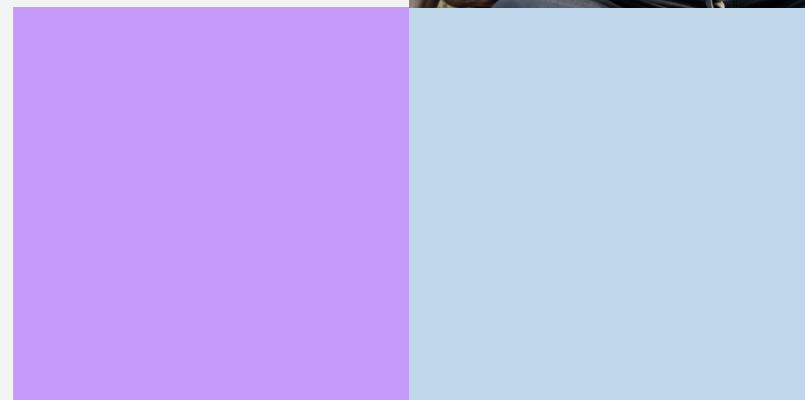
Además, **si se pregunta a aquellos que tienen un seguro, lo que se puede apreciar es que, por lo general, no cambian de póliza.** De hecho, es algo que solo han hecho alguna vez el 14 %. Un cambio que, en la mayoría de los casos se hace por obtener un mejor precio (58 %).

Asimismo, las principales razones que incentivan este cambio son el incremento de las primas sin una justificación clara (35 %) y las coberturas insuficientes (33 %).

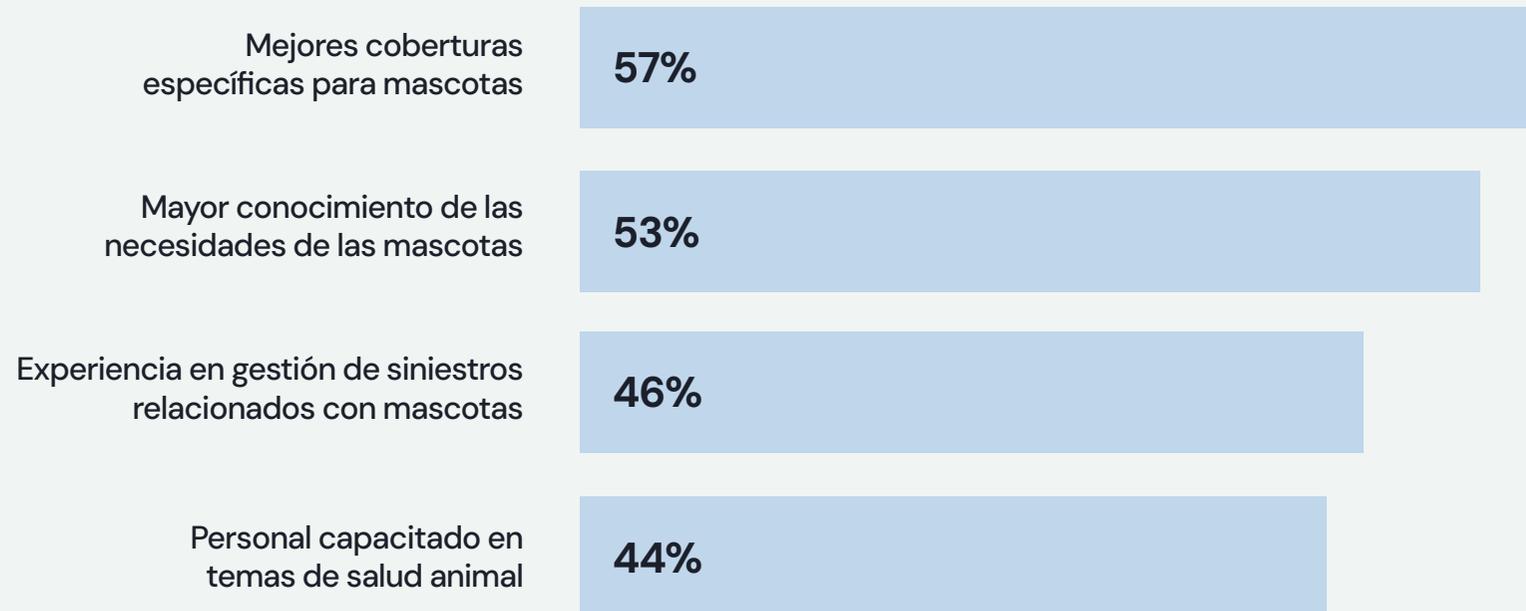
Las aseguradoras especializadas, un valor seguro para los propietarios de perros

Cuando las personas que tienen un perro se plantean contratar un seguro para él valoran que la empresa que ofrece este servicio esté especializada en este ámbito. De hecho, **nueve de cada diez afirman que esta especialización es algo importante.**

Los motivos por los que tienen esta cuestión en cuenta son porque opinan que les ofrecen mejores coberturas específicas para sus mascotas (57 %), porque tienen un mayor conocimiento de sus necesidades (53 %), por su experiencia en la gestión de siniestros relacionados con mascotas (46 %) y por tener contacto con personal capacitado en temas de salud animal (44 %).



Ventajas de las aseguradoras especializadas en mascotas



Base: 800

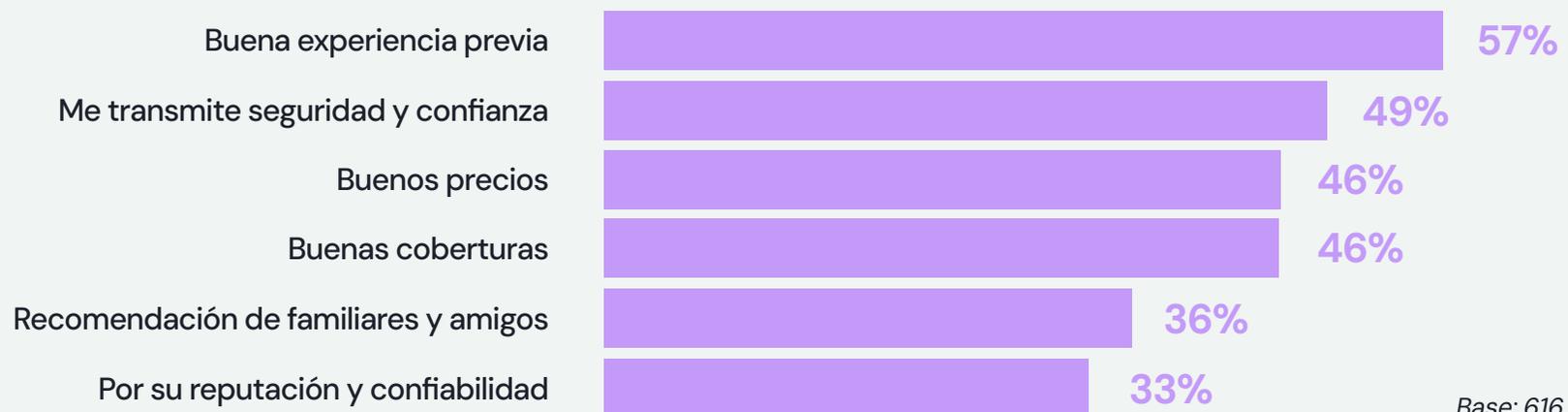
Aunque valoren su especialización y las ventajas que esto ofrece, también encuentran algunos inconvenientes en la contratación de este tipo de aseguradoras. La principal es que el precio de la póliza es más elevado (56 %). Asimismo, también se presentan como barreras la menor oferta de productos adicionales (31 %), la limitada red de contactos o recursos (28 %) o el menor reconocimiento de la marca (26 %).

¿Cuáles son los motivos por los que consideran una marca a la hora de contratar un seguro para perros?

Si hablamos de aquellos atributos que intervienen en el proceso de contratación y de considerar una u otra aseguradora, lo primero que hay que destacar es la experiencia previa. De hecho, **un 57 % afirma considerar una marca si tiene una experiencia anterior positiva.**

Asimismo, un 49 % valora que le transmita seguridad y confianza, un 46 % las buenas coberturas y los buenos precios. Tras estos motivos, y con una menor incidencia, se sitúan las recomendaciones de amigos o familiares (36 %), la reputación y confiabilidad (33 %) y el compromiso con la satisfacción del cliente (19 %).

Motivos de consideración de una marca de seguros para mascotas



Base: 616

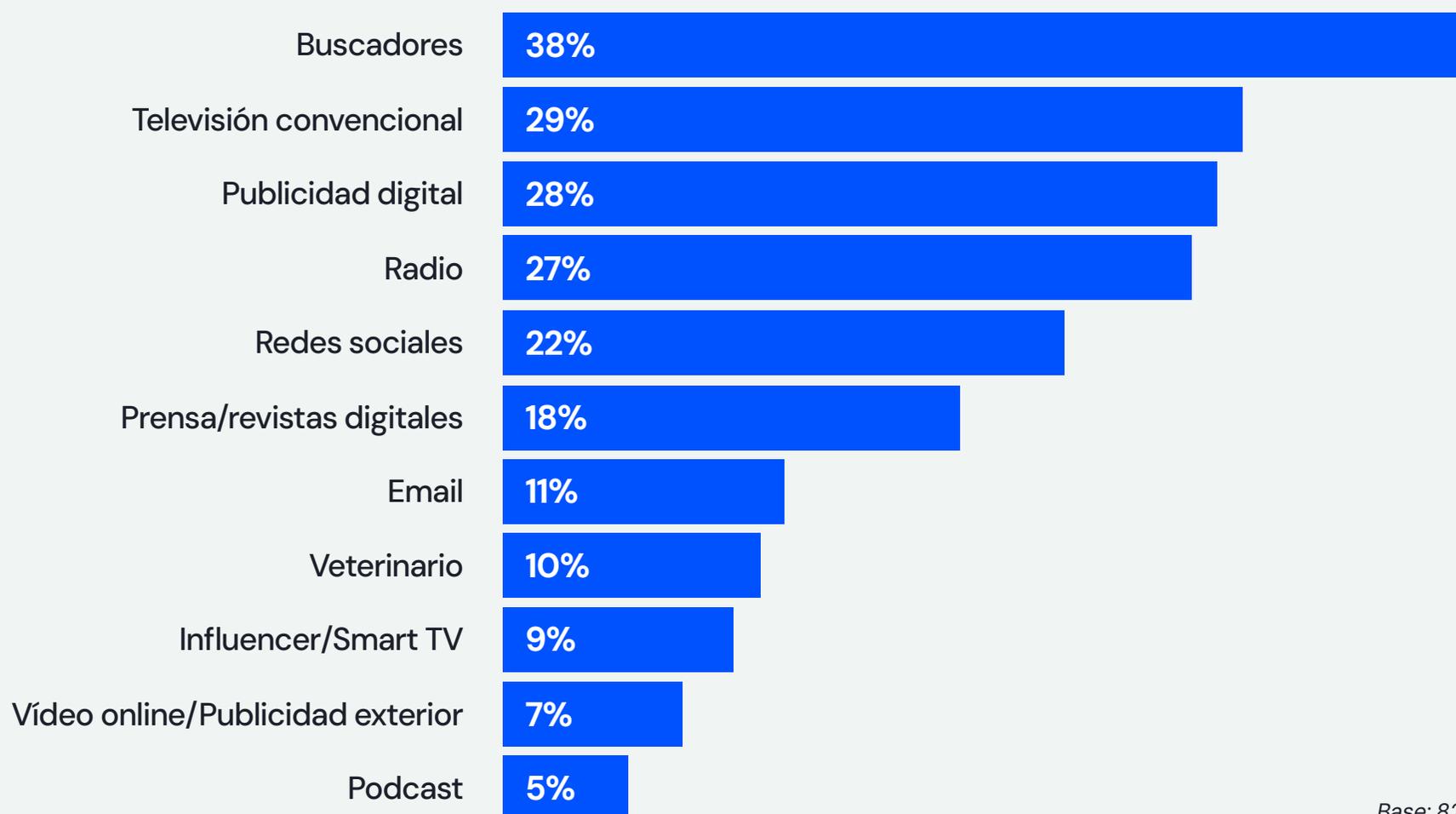


En el proceso de contratación de un seguro y de valoración de diferentes opciones, la publicidad desempeña un papel clave. Por ello, este informe también pregunta a una parte de la muestra, impactada por una campaña del sector, en qué medios recuerda haberla visto.

En este sentido, **internet es el medio que genera un mayor recuerdo publicitario (76 %)**. Este porcentaje está formado por diferentes soportes digitales como los buscadores (38 %), la publicidad digital (28 %) o las redes sociales (22 %).

En lo referente a los medios *offline*, los más destacados son la televisión convencional (29 %) y la radio (27 %). Además, un 10 % también recuerda haber visto esta publicidad en una clínica veterinaria.

Medios que generan mayor recuerdo publicitario



Base: 82

Adevinta

Changing commerce *together.*