

ESTUDIO DE MERCADO  
FUNDACIÓN AUDITORIUM

# PLAN ESTRATÉGICO DE LA MEDIACIÓN

EL CLIENTE DE  
SALUD Y VIDA

2014



**+SALUD +VIDA**

---

IE13 Enfocarse en productos y  
modalidades de mayor potencial





## ÍNDICE

---

- 1** Estudio de mercado: el cliente de salud y vida
- 2** Resumen ejecutivo
- 3** El estado del bienestar
- 6** La confianza en las entidades de ahorro
- 10** El seguro de vida-riesgo
- 12** Sanidad pública y privada
- 17** Los clientes de los mediadores
- 18** Ficha técnica

## ESTUDIO DE MERCADO: EL CLIENTE DE SALUD Y VIDA

---

Este estudio de mercado se enmarca dentro del proyecto **+Salud +Vida** liderado por el **Centro de Negocios del Seguro** del Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros y orientado a **desarrollar la Iniciativa Estratégica** número 13 surgida del Plan Estratégico de la Mediación: **Enfocarse en productos y modalidades de mayor potencial.**

El objetivo del estudio es **conocer en profundidad al cliente de productos aseguradores de salud y vida** y así **evaluar su mercado potencial.** Para ello se ha diseñado un estudio representativo de la sociedad española tanto en términos de edad, renta y distribución geográfica. El trabajo profundiza en las percepciones del cliente sobre el sistema de previsión social, su conocimiento de los productos de vida y salud, sus preferencias sobre los diferentes proveedores y la cobertura de la que disponen por medio de seguros.

El estudio también busca determinar posibles segmentos de mercado para definir públicos objetivos en los que desarrollar una labor de asesoramiento que mejore sus prestaciones actuales y futuras en todo lo relacionado a los seguros de salud y de vida. Para ello hemos establecido cinco franjas de edad que van desde los 18 a los 65 años en tramos de diez años, y cuatro categorías sociales que representan niveles sociales, económicos y culturales (alta, media alta, media y media baja).

Esperamos que el estudio proporcione una buena base para conocer al nuevo cliente de productos aseguradores de salud y vida en este nuevo entorno que ofrece retos y oportunidades recogidas en el proyecto +Salud +Vida.

---

RECOGIDA DE LOS DATOS	ENCUESTAS	INTERVALO DE CONFIANZA
2014	626	90%

---

## RESUMEN

### EJECUTIVO

---

Un 87% de los encuestados **desconfía del sistema de previsión social** pública y el 67% de ellos cree además que este sistema no es sostenible. Junto con esta desconfianza se constata un fuerte **desconocimiento de las prestaciones** que percibirían en caso de muerte o invalidez, al tiempo que se evidencia una insuficiencia de recursos. Así, el 42% afirma que no confía en el sistema público pero tampoco tiene capacidad de ahorro.

Considerando este escenario se analizaron las posibles coberturas privadas que puede ofrecer el sector asegurador en sus ramos de salud y de vida.

**El seguro de vida-riesgo** es un producto bastante extendido y el 35% de los encuestados declara tener uno contratado. Sin embargo, existe un gran desconocimiento de su coste y de la cobertura que ofrece. El factor económico, con un 58% de respuestas, es el principal argumento para no contratar estos productos.

Los encuestados otorgan un alto nivel de confianza a las aseguradoras como proveedores de seguros. Sin embargo, para productos de ahorro las entidades bancarias reciben un mayor número de consultas y contrataciones (66%) frente a las aseguradoras (47%). Este hecho es debido al gran desconocimiento por parte del cliente sobre el sector asegurador como proveedor de productos de ahorro.

El 22% de los encuestados dispone de algún **seguro de salud** siendo la asistencia sanitaria el más extendido. La contratación se realiza principalmente a través del canal directo (45%) seguido del canal agente/corredor (18%), aunque se prevé que el canal internet vaya en aumento.

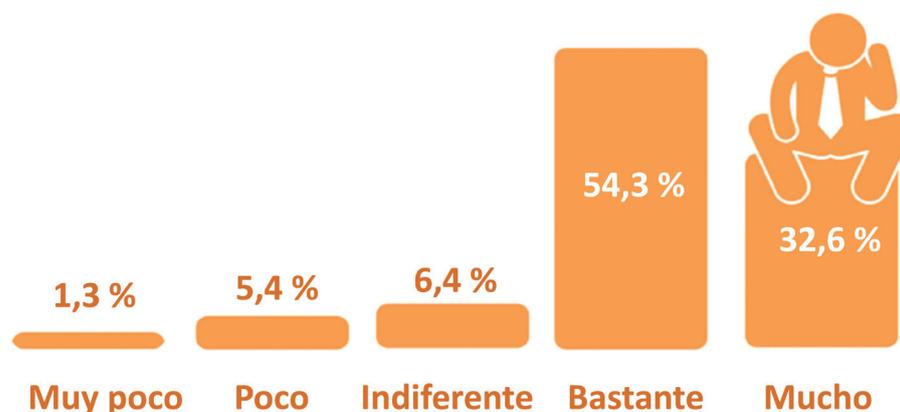
El 11% de las personas que no dispone de un seguro de salud afirma que no lo contrataría ya que cree en el sistema sanitario público. El resto sí lo contrataría para disponer de más servicios, evitar esperas o en previsión del colapso del sistema sanitario público.

Dentro del estudio observamos diferentes perfiles de cliente en función de la edad y la categoría social. Existe un perfil de **jóvenes muy críticos** con el sistema de previsión social, con las entidades bancarias y a su vez **con poca capacidad de ahorro pero muy abiertos a las propuestas del sector asegurador**. Por otra parte, a medida que aumenta la edad, detectamos perfiles más ecuanímenes en sus opiniones, con mayor equipamiento y ahorro y más próximos a los bancos que a las entidades aseguradoras.

## EL ESTADO DEL BIENESTAR

Hasta ahora el contribuyente ha percibido al Estado como un *estado del bienestar* que cubría todas sus necesidades en cuanto a prestaciones sociales. Sin embargo, esta percepción está cambiando y el 87% afirma estar preocupado por el sistema público de pensiones. Asimismo, existe un gran desconocimiento de la prestación que percibirían del Estado en caso de muerte o invalidez a la vez que afirman no disponer de recursos suficientes para no depender del sistema de pensiones público.

### Preocupación por el sistema de pensiones público



El estudio revela que el 87% de los encuestados está *Bastante o Muy preocupado* por el sistema de pensiones público. Adicionalmente ante la pregunta de si *Cree que el actual sistema público de pensiones es sostenible*, el 67% opinó que el sistema de pensiones actual no era sostenible.

Edad	No sostenible	Alta preocupación
18-25	78%	77%
25-44	71%	87%
45-65	58%	90%
<b>Total</b>	<b>67%</b>	<b>87%</b>

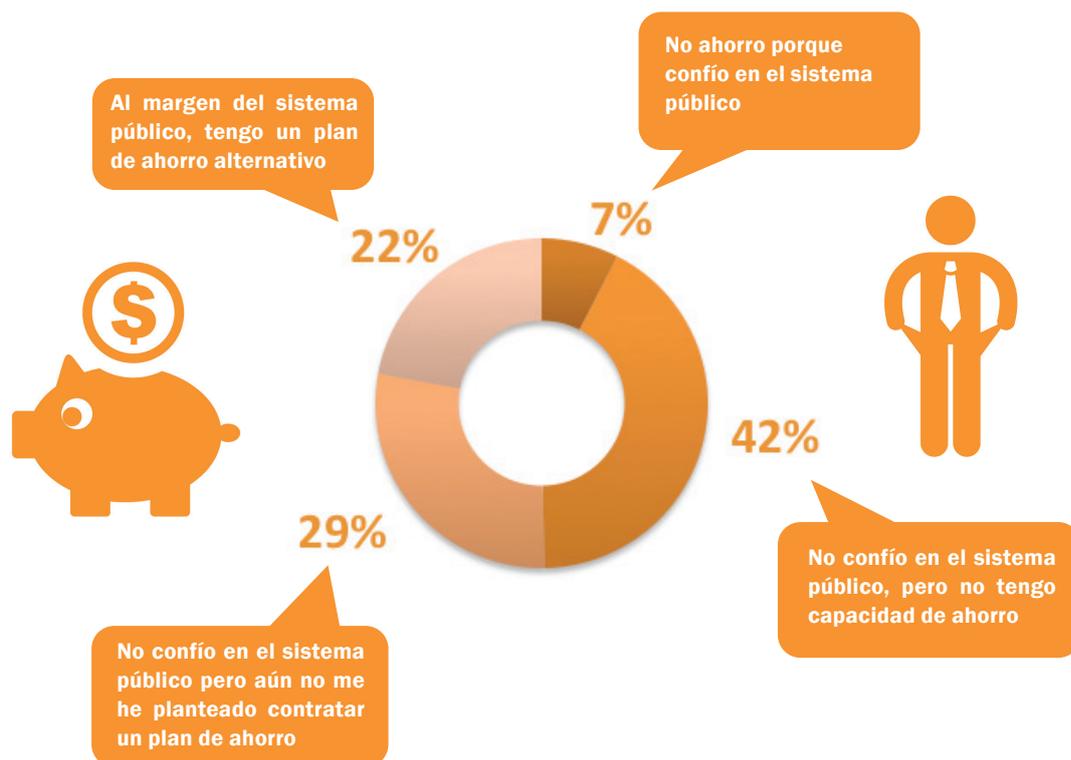
Analizando los segmentos de edad observamos que las personas jóvenes muestran una mayor desconfianza en la sostenibilidad del sistema público, en especial los jóvenes de 18 a 25 años de los cuales un 78% opina que el sistema no es sostenible. Le siguen las personas de 25 a 44 años de las cuales un 71% considera que no es sostenible. Pero son las personas mayores de 45 años las que demuestran más confianza en el sistema y solo un 58% de ellos opina que el sistema no es sostenible.

En cuanto al conocimiento de la prestación que percibirían del Estado en caso de muerte o invalidez, el 88,3% afirmó desconocer la cuantía de dicha prestación. Esta cifra se aproxima bastante a la obtenida en el estudio realizado en 2013 'La protección familiar en España y el seguro de vida' que cifraba en un 80% el número de españoles que desconocían la prestación que percibirían en caso de fallecimiento o invalidez. Al mismo tiempo el 92% de los encuestados declaraba no disponer de recursos suficientes para no tener que depender del sistema público de pensiones en materia de jubilación.

### Poco ahorro

La poca confianza y la incapacidad para ahorrar se ven reflejadas en las afirmaciones de los encuestados. Solo el 7% de ellos afirma que 'no ahorra porque confía en el sistema público de previsión'. En cambio, un amplio 42% afirma 'no confiar en el sistema público de previsión social pero no dispone de capacidad de ahorro'. Sin embargo, el 29% ya contempla la posibilidad del ahorro complementario con la afirmación *No confío en el sistema público de previsión social, pero aún no me he planteado contratar un plan de ahorro complementario*. Por último un 22% sí que afirma haber iniciado un plan de ahorro alternativo al margen del sistema público de previsión social.

### Afirmaciones respecto al sistema y el ahorro



Un análisis por edades nos muestra que son las personas mayores las que más confían en el sistema público pero al mismo tiempo también son las que más ahorran a través de sistemas alternativos. Por contra los más jóvenes son los que más desconfían del sistema aunque tienen una menor capacidad de ahorro que les permita invertir en sistemas alternativos.

<b>Edad</b>	<b>No ahorro porque confío en el sistema público</b>	<b>No confío en el sistema público, pero no tengo capacidad de ahorro</b>	<b>No confío en el sistema público, pero aún no me he planteado contratar un plan de ahorro</b>	<b>Al margen del sistema público, tengo un plan de ahorro alternativo</b>
<b>18 - 24</b>	<b>7,0%</b>	<b>39,5%</b>	<b>36,1%</b>	<b>17,4%</b>
<b>25 - 34</b>	<b>2,1%</b>	<b>46,8%</b>	<b>39,0%</b>	<b>12,1%</b>
<b>35 - 44</b>	<b>4,5%</b>	<b>34,9%</b>	<b>33,5%</b>	<b>27,1%</b>
<b>45 - 54</b>	<b>9,5%</b>	<b>44,5%</b>	<b>21,2%</b>	<b>24,8%</b>
<b>55 - 65</b>	<b>16,8%</b>	<b>43,0%</b>	<b>11,2%</b>	<b>29,0%</b>
<b>Total</b>	<b>7,5%</b>	<b>41,7%</b>	<b>28,6%</b>	<b>22,2%</b>

En cuanto a categorías sociales, las más altas son las que tienen una mayor capacidad de ahorro y las que recurren a planes de ahorro alternativo. En el otro extremo, la categoría medio-baja es la que no tiene capacidad de ahorro y por tanto tampoco dispone de planes alternativos de ahorro.

## LA CONFIANZA EN LAS ENTIDADES DE AHORRO

Las entidades aseguradoras gozan de un nivel de confianza mayor que las entidades bancarias tanto en seguros de riesgo como en producto de ahorro. Sin embargo, el cliente desconoce en gran medida los productos de las aseguradoras y a la hora de invertir sus ahorros acude a la entidad bancaria. El perfil del cliente bancario es una persona mayor y de categoría social alta, mientras que las personas jóvenes están más abiertas a las propuestas de las entidades aseguradoras y las de categoría social medio-baja desconfían profundamente de los bancos y sus propuestas.

### Mayor confianza en las aseguradoras

A la pregunta *¿Qué nivel de confianza te merecen las entidades bancarias?* el 68% de los encuestados declaró que *Poca o ninguna confianza*. Un 26% afirmó que *Suficiente confianza* y solo un 6% declaró que *Bastante confianza*. Destacar que ningún encuestado optó por la respuesta *Mucha confianza*.

La misma pregunta se hizo en relación a las entidades aseguradoras y el 46% afirmó tener *Poca o ninguna confianza*, un amplio 41% declaró que *Suficiente confianza* y un 13% optó por la respuesta de *Bastante y Mucha confianza*.

Podemos concluir que el cliente confía más en las aseguradoras que en las entidades bancarias. Mientras los bancos aprueban en un escaso 32% de los casos, las entidades aseguradoras lo hacen en un cómodo 54%.

Confianza		Ninguna	Poca	Suficiente	Bastante	Mucha
	Entidad Bancaria	24%	44%	26%	6%	0%
	Compañía Aseguradora	8%	38%	41%	12%	1%

Analizando el nivel de confianza por edades podemos afirmar que según aumenta la edad del encuestado también aumenta la confianza que tiene en las entidades, aunque el banco sigue obteniendo siempre valores menores que la aseguradora, tal y como se puede observar en las tablas siguientes.



## ¿Qué nivel de confianza te merecen las entidades bancarias?

Edad	Ninguna	Poca	Suficiente	Bastante	Mucha
18 - 24	29,1%	48,8%	18,6%	3,5%	0,0%
25 - 34	27,0%	51,8%	19,1%	2,1%	0,0%
35 - 44	23,2%	45,2%	25,8%	5,8%	0,0%
45 - 54	24,1%	35,8%	32,8%	7,3%	0,0%
55 - 65	20,6%	37,4%	31,7%	10,3%	0,0%
Total	24,6%	43,8%	25,8%	5,8%	0,0%



## ¿Qué nivel de confianza te merecen las compañías de seguros?

Edad	Ninguna	Poca	Suficiente	Bastante	Mucha
18 - 24	5,8%	37,2%	52,3%	4,7%	0,0%
25 - 34	9,2%	42,6%	41,8%	6,4%	0,0%
35 - 44	7,7%	37,4%	39,5%	14,8%	0,6%
45 - 54	5,1%	38,0%	41,5%	13,9%	1,5%
55 - 65	10,3%	36,4%	32,7%	18,7%	1,9%
Total	7,7%	38,5%	41,0%	12,0%	0,8%

Según la categoría social existen importantes diferencias en los niveles de confianza. Respecto a las aseguradoras la valoración se mantiene bastante constante para todas las categorías sociales. En cambio, en el caso de las entidades bancarias sí que existen notables variaciones entre ellas siendo muy notorio el elevado grado de desconfianza de la categoría social medio-baja hacia los bancos.

## Confianza para productos de riesgo y ahorro



Confianza	Banco	Aseguradora
En Riesgo	22,0%	78,0%
En Ahorro	42,5%	57,5%

Los encuestados siguen percibiendo a las aseguradoras como buenos oferentes de productos de riesgo, así un 78% declara que 'las aseguradoras le ofrecen mayor confianza que los bancos' en este tipo de productos.

En cambio, cuando efectuamos la misma pregunta en relación a los productos de ahorro el número de encuestados que afirma 'confiar más en las aseguradoras que en los bancos' disminuye a niveles del 57,5%.

### Confianza para productos de ahorro

Edad	Banco	Aseguradora
18 - 24	23,3%	76,7%
25 - 34	39,0%	61,0%
35 - 44	42,6%	57,4%
45 - 54	50,4%	49,6%
55 - 65	52,3%	47,7%
Total	42,5%	57,5%

Si analizamos los resultados de los diferentes segmentos de edad, existen diferencias muy notables. En el caso de los productos de ahorro los jóvenes confían más en las aseguradoras con un 77% de las respuestas. Sin embargo, a medida que aumenta la edad del encuestado esta confianza disminuye hasta alcanzar niveles del 48% en las personas de 55 a 65 años. En cuanto a las entidades bancarias la relación es inversa. Salvo un 23%, los jóvenes desconfían mucho de ellas, aunque a medida que aumenta la edad la confianza se incrementa hasta un 52% en las personas de 55 a 65 años.

Categoría social	Banco	Aseguradora
Alta	58,0%	42,0%
Media alta	50,0%	50,0%
Media	44,0%	56,0%
Media baja	27,0%	73,0%
Total	42,5%	57,5%

Del mismo modo, existen fuertes diferencias en cuanto a categorías sociales. Un 58% de los encuestados de las categorías altas confía en los productos de ahorro ofrecidos por las entidades bancarias, pero a medida que descendemos de categoría social esta confianza disminuye hasta un exiguo 27%, porcentaje que le otorga la categoría medio-baja. Al igual que ocurre con la edad, las aseguradoras alcanzan puntuaciones elevadas en la categoría medio-baja, un 73%, y a medida que subimos de categoría este porcentaje se va reduciendo hasta un 42% que le otorga la categoría alta.

Una posible hipótesis de esta desconfianza puede estar relacionada con el comportamiento de la banca que ha afectado especialmente a las categorías medias y media-baja de la sociedad española.

### Si tuviese que contratar un producto de ahorro, ¿a dónde iría?



Sin embargo, y a pesar de lo declarado en relación a la confianza en bancos y aseguradoras, a la hora de contratar un producto de ahorro un 66% consultaría a su entidad bancaria, mientras que tan solo un 47% acudiría a su agente o corredor.

Es interesante observar que a pesar de tener una mejor percepción de las aseguradoras la conducta predominante es orientarse hacia los bancos. Esta pauta se repite para las diferentes categorías sociales analizadas y los diferentes tramos de edad con la excepción de los jóvenes entre 18 y 24 años. Estos últimos prefieren consultar a un agente o corredor de seguros antes que a una entidad financiera a la hora de contratar un producto de ahorro.

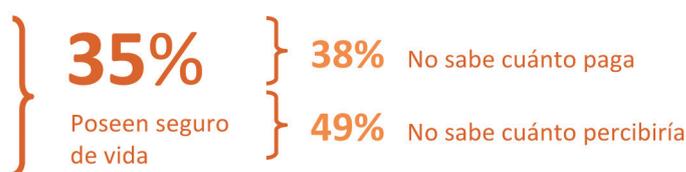
### Desconocimiento general de los grupos de ahorro

Por otra parte, existe un gran desconocimiento de los productos de ahorro ofrecidos por las entidades aseguradoras. El 92,3% de los encuestados sabe que las aseguradoras comercializan planes de pensiones. Sin embargo el grado de conocimiento de otros productos se sitúa por debajo del 13%. Los PPA, los seguros de prima única y los PIAS son los más conocidos, siendo el Unit Linked el más desconocido.

## EL SEGURO DE VIDA-RIESGO

El seguro de vida es un instrumento de cobertura en caso de muerte o invalidez conocido y extendido. Según el estudio un 35% de los encuestados tiene contratado un seguro de vida-riesgo, aunque el 38% de ellos ignora cuánto paga por él y el 49% desconoce cuál sería la cuantía de la prestación que percibiría, lo que indica que aún existe un gran desconocimiento acerca de su funcionamiento.

Por otra parte, aquellos que no disponen de un seguro de este tipo, afirman entender sus beneficios pero en un 58% de los casos no disponen de recursos para contratarlo.



### Disponibilidad y conocimiento del seguro de vida

Según el estudio el 35% dispone de un seguro de vida aunque el 38% de ellos no sabe cuánto está pagando por él y el 49% no sabe la cuantía de la prestación que percibiría en caso de recurrir a él. Este porcentaje es similar al obtenido por el estudio *'La protección familiar en España y el seguro de vida'* que cifra en un 40% el número de encuestados que afirma tener contratado un seguro de vida.

Edad	Tiene seguro	Sabe cuánto paga	Sabe cuánto cobraría
18 - 24	25,6%	22,7%	4,5%
25 - 34	31,2%	54,5%	45,4%
35 - 44	46,4%	75,0%	55,5%
45 - 54	37,9%	71,1%	67,3%
55 - 65	26,2%	53,5%	53,5%
<b>Total</b>	<b>34,8%</b>	<b>61,9%</b>	<b>50,9%</b>

Un análisis por edades nos revela que el segmento que contrata un mayor número de seguros de vida es el comprendido entre los 35 y los 44 años, de los cuales un 46% afirma poseer un seguro de vida. También son los que saben con mayor certeza cuánto están pagando por este seguro (75%) y la cuantía de la prestación (56%).

Por contra, aquellos segmentos de edad con un menor número de seguros de vida contratados son los jóvenes de 18 a 34 años y los mayores de 55 años. Asimismo son los que tienen un menor conocimiento de la cuantía que están pagando y a cuánto ascendería la prestación.

Categoría Social	Tiene seguro	Sabe cuánto paga	Sabe cuánto cobraría
Alta	36,0%	72,2%	44,4%
Media alta	43,8%	65,1%	58,7%
Media	32,6%	59,6%	52,1%
Media baja	29,9%	58,1%	39,5%
Total	34,8%	61,9%	50,9%

En cuanto a categorías sociales son las categorías más altas las que disponen de un mayor número de seguros de vida y aquellas que tienen un mejor conocimiento de la prima que pagan y de la cuantía de la prestación que percibirían. En el otro extremo, las categorías más bajas tienen un menor número de pólizas contratadas y un conocimiento más pobre de la prima desembolsada y la prestación correspondiente.

58%

No tengo dinero



### La falta de recursos como razón principal para no contratar

Por último se preguntó a las personas que no tenían contratado un seguro de vida sobre los motivos por los cuales no disponían de él.

El principal motivo señalado por los encuestados, un 58% de las respuestas, fue la 'falta de recursos'. Respecto al resto de motivos existe menos consenso. Entre un 5% y un 8% afirmó que 'no lo necesitaba', que 'desconfiaba del seguro de vida' o que era 'muy caro'. También se expuso como razón 'no disponer de trabajo', 'ser muy joven', 'no tener familia', 'estar jubilado' o haber tenido una 'mala experiencia'. Un 5% no alegó ningún motivo en concreto.

## SANIDAD PÚBLICA Y PRIVADA

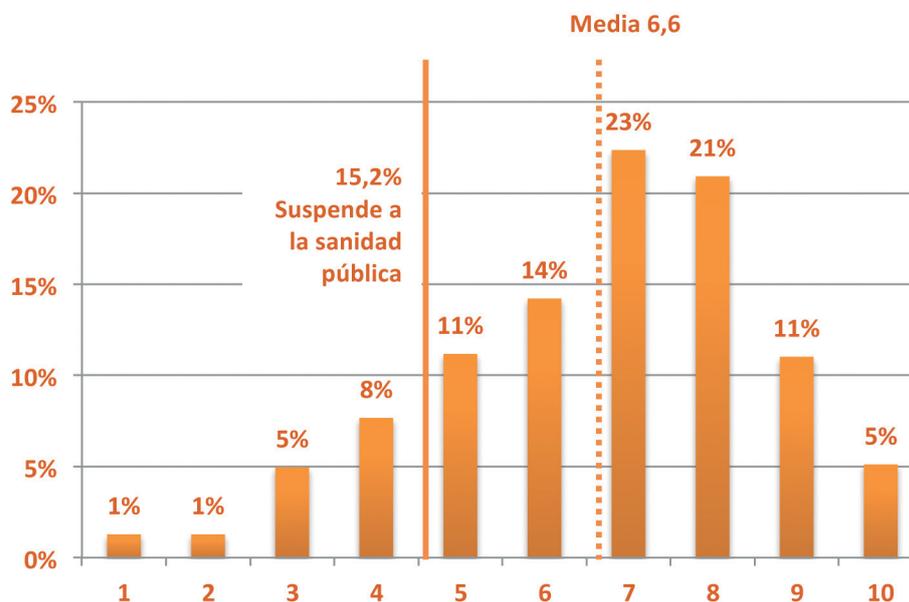
El 22% de los encuestados tiene contratado un seguro de salud, siendo el de asistencia sanitaria el más extendido. El perfil de cliente es una persona de mediana edad, categoría social alta o medio-alta y que realizó la contratación directamente con la compañía aseguradora.

Respecto a los no usuarios de seguros de salud privados, un 11% afirma que no contrataría ninguno porque confía en la sanidad pública. Y los que sí lo contratarían lo harían para poder disponer de un mayor servicio, evitar colas o en previsión del colapso del sistema sanitario público. Los colectivos más críticos con la sanidad pública son los jóvenes y las personas de categoría social medio-baja.

Los principales canales de contratación son el canal directo y el agente/corredor, aunque Internet emerge como posible canal de futuro.

### Satisfacción con la sanidad pública

De media los encuestados aprueban el servicio ofrecido por la sanidad pública al cual conceden una puntuación de 6,6 sobre 10.



Analizándolo por tramos el 15% le otorga un suspenso, el 25% un suficiente o un bien, el 44% un notable y el 16% un excelente.

Si comparamos la puntuación por edades los más jóvenes son los que le conceden una menor puntuación, un 6 de media y a medida que aumenta la edad del encuestado las puntuaciones también aumentan hasta alcanzar un 7 de media en el segmento de personas entre los 55 y 65 años.

Examinando las valoraciones de aquellos que califican al sistema público como excelente observamos que tan solo un 2% de los jóvenes le concede esta puntuación. Esta cifra asciende hasta el 27% en la franja de edad de 55 a 65 años.

Los jóvenes también son los más críticos con la sanidad pública y es el tramo de edad que le da un mayor suspenso, un 22% de insuficientes.

Edad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18 - 24	1%	0%	7%	14%	10%	20%	30%	16%	2%	0%
25 - 34	2%	2%	7%	11%	12%	11%	24%	16%	9%	6%
35 - 44	1%	1%	5%	5%	11%	17%	20%	25%	12%	3%
45 - 54	0%	2%	2%	5%	13%	13%	19%	27%	13%	6%
55 - 65	3%	1%	4%	5%	9%	12%	21%	18%	17%	10%
<b>Total</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>5%</b>	<b>8%</b>	<b>11%</b>	<b>14%</b>	<b>23%</b>	<b>21%</b>	<b>11%</b>	<b>5%</b>

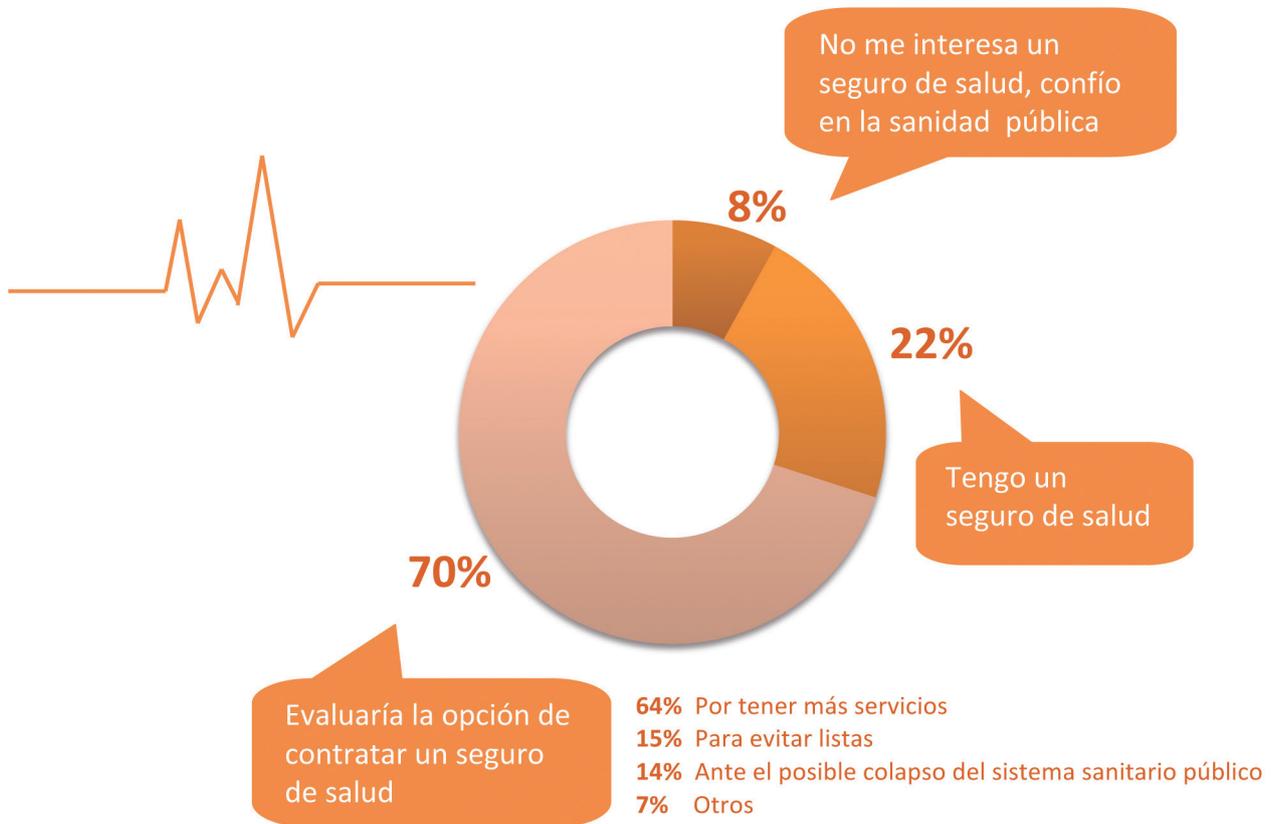
En cuanto a categorías sociales ocurre algo similar a lo que sucede con la edad. Las categorías más altas conceden mejores puntuaciones a la sanidad pública, y a medida que descendemos de categoría social las puntuaciones también disminuyen. Así la categoría alta le otorga un 7 de nota media mientras la media-baja un 6,2.

A su vez la categoría social alta es la que la puntúa mejor, un 20% de excelentes frente a un 14% de suspensos, mientras que en la categoría medio-baja los excelentes disminuyen hasta el 12% y los suspensos aumentan a un 21%.

Categoría social	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Alta	2%	0%	2%	10%	2%	16%	14%	34%	18%	2%
Media alta	0%	1%	6%	5%	9%	10%	28%	22%	13%	6%
Media	1%	1%	5%	8%	11%	15%	23%	20%	11%	5%
Media baja	3%	2%	6%	10%	15%	16%	19%	17%	6%	6%
<b>Total</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>5%</b>	<b>8%</b>	<b>11%</b>	<b>14%</b>	<b>23%</b>	<b>21%</b>	<b>11%</b>	<b>5%</b>

## Seguros de salud

El 22,2% de los encuestados tiene contratado un seguro de salud, cifra muy similar a la ofrecida por el informe anual de UNESPA que sitúa este porcentaje en un 20%. Dentro de estos productos el más extendido es el seguro de asistencia sanitaria, en un 97% de los casos.



Edad	Sí tengo
18 - 24	16,3%
25 - 34	21,3%
35 - 44	27,1%
45 - 54	19,7%
55 - 65	24,3%
<b>Total</b>	<b>22,2%</b>

Categoría Social	Sí tengo
Alta	42,0%
Media alta	29,9%
Media	17,4%
Media baja	17,4%
<b>Total</b>	<b>22,2%</b>

El perfil de cliente es una persona adulta, siendo la franja de edad de los 35 a los 44 años la que mayor número de estas pólizas tiene contratadas, un 27% de los encuestados. Por contra los jóvenes de 18 a 24 años es el segmento con menor nivel de contratación, tan solo un 16% de ellos dispone de un seguro de salud.

Asimismo es entre la categoría social alta donde este seguro está más extendido, con un 42% de contrataciones, cifra que disminuye hasta el 17% en las categorías media y media-baja.

## ¿Dónde contrató su seguro de salud?

El 56% de los encuestados que dispone de un seguro de salud lo contrató directamente con la compañía mientras que el 18% lo hizo a través de un agente o corredor y menos del 9% a través del canal banca-seguros. La contratación por Internet es muy residual, representando tan solo un 2% del total.

En cuanto a las razones para contratar, *Aumentar la disponibilidad de servicios sanitarios*, con un 57% de respuestas se sitúa como principal motivo. En segundo lugar un 26% respondió *Evitar las listas de espera*, seguido por un 14% que alegaban pertenecer a un colectivo, tanto obligatorio como voluntario. Ya por último un 9% señaló motivos familiares y un 5% razones de embarazo o ginecológicas.

## ¿Dónde lo contrataría?

Las personas que no disponen de un seguro de salud, pero que estarían dispuestas a contratarlo, en un 70% de los casos se decantarían por la contratación directa con la compañía y en segundo lugar un 11% optaría por un agente o corredor. En tercer lugar recurrirían a Internet en un 9,2% relegando al canal banca-seguros a un cuarto lugar, con tan solo un 3%.

Estos datos indican la preeminencia de dos canales, la contratación directa y el canal agente/corredor, pero también anticipan un posible despegue del canal Internet. Es probable que estemos ante un cambio de pauta en la contratación del seguro de salud y que el nuevo comprador se dirija en mayor medida a Internet para contratarlo su seguro de salud.

Canal	Donde lo contrató	Donde lo contrataría
Banco	8,6%	2,9%
Agente/Corredor	18,0%	11,1%
Directo	56,1%	69,8%
Internet	2,2%	9,2%
Otros	15,1%	7,0%

## Motivos por los cuales contrataría un seguro de salud

Estos no usuarios del seguro de salud, pero que estarían dispuestas a contratarlo, situaron como primer motivo con un 64% de respuestas 'poder disponer de más servicio'. El segundo motivo mencionado fue 'evitar las listas de espera' en el 15% de los casos. El tercer motivo, con un 15%, también está relacionado con una ineficiente gestión de la sanidad pública y en él los encuestados argumentaron que el 'sistema público es insostenible' debido a las actuaciones de los gobiernos y como consecuencia de las políticas de recorte. Por lo tanto, este 15% no recurriría a la sanidad privada por el seguro en sí mismo, sino en previsión de un colapso del sistema sanitario público. En último lugar un 6% no expresó ningún motivo concreto para contratar un seguro de salud.

Sin embargo, no todos los encuestados contratarían un seguro de salud. Un 11% de las personas que no disponen de él declaró que no lo contrataría porque confía en la sanidad pública. Según ellos, es el Estado quien tiene que hacerse cargo de la sanidad, además la considera de gran calidad.

Motivos para contratar	Porcentaje
Disponer de más servicio	64%
Evitar listas de espera	15%
Colapso de la sanidad pública	15%
NS/NC	6%

## Qué productos contrataría

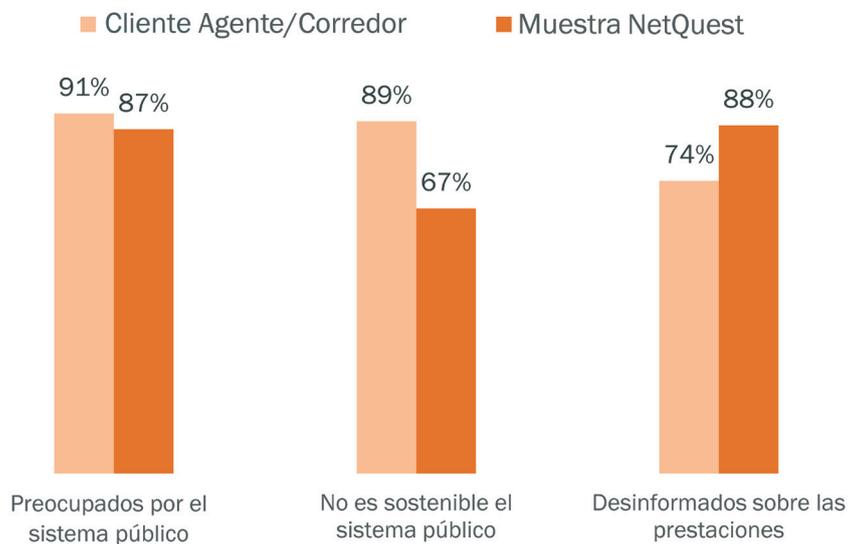
En cuanto a la elección del seguro las personas que no disponen de él contemplan diferentes posibilidades. Para el 62% el seguro de asistencia sanitaria se ajustaría a sus necesidades, mientras un 23% preferiría un seguro de reembolso y un 15% uno de subsidio.

Estas cifras difieren mucho de las observadas en los que ya son usuarios de la sanidad privada, donde la inmensa mayoría, un 97%, tiene contratado un seguro de asistencia sanitaria. Una posible explicación podría ser que hasta la fecha se ha primado la comercialización de esta modalidad en detrimento de las restantes.

## LOS CLIENTES DE LOS MEDIADORES

---

Los clientes de agentes y corredores están más informados sobre las prestaciones que percibirían del sistema público y son más críticos con el mismo.



Sobre el mismo estudio se realizó una selección de preguntas para formularlas a una muestra de clientes de agentes y corredores colegiados a nivel nacional. Los resultados indicaron que los clientes de agentes y corredores están más informados y son más críticos con el sistema de previsión social público.

El 91% de los clientes de agentes y corredores encuestados están bastante o muy preocupados por el sistema de previsión social pública, porcentaje cuatro puntos superior a la media analizada de la muestra nacional NetQuest.

En cuanto a la creencia en la no sostenibilidad del sistema público de pensiones el porcentaje alcanza un elevado 89%, veintidós puntos por encima de la muestra base NetQuest que lo situaba en un 67%.

Por otra parte están más informados sobre lo que percibirían del Estado en caso de muerte o invalidez. El nivel de desconocimiento que nos da la muestra NetQuest es de un 88%, mientras que en la muestra de clientes de agentes y corredores se sitúa en un 74%, 14 puntos por debajo.

Respecto a la valoración de la sanidad pública los clientes de agentes y corredores colegiados le conceden una puntuación menor que la media general, un 5,7 de nota media, mientras que la media general de la muestra NetQuest es de 6,6 puntos sobre 10.



### Alumnos colaboradores del Curso Formativo Grupo A 2013-2014

Xavier Bergé  
Esteban Espuga  
Pascual Ruiz  
Patricia Delgado  
Amparo Alfaro

### Dirección de proyecto

Claudio Aros  
Maria Esteller  
Román Mestre

### Análisis estadístico

Claudio Aros  
Aitor Domínguez

### Supervisión del estudio

Jordi Parrilla

### Entidades colaboradoras

Centro de Estudios del Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros (CECAS)  
Fundación Auditorium  
Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Barcelona  
NetQuest

### Características técnicas

Intervalo de confianza: 90%  
Alcance: Población representativa de toda España  
Estudio realizado: 2014  
Captación de datos: Abril de 2014  
Muestra del estudio: 626 encuestas



