

**Enquesta sobre les assegurances i els consumidors.
PULSÍMETRE**

Enquesta encarregada per l'Institut Català de Consum

Juliol de 1998

RPEEO 17

P
U
L
S
I
M
E
T
R
E

P
U
L
S
I
M
E
T
R
E

P
U
L
S
I
M
E
T
R
E



**ENQUESTA SOBRE
LES ASSEGURANCES
I
ELS CONSUMIDORS**

Barcelona, juliol de 1998



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
Institut Català del Consum

L'enquesta sobre "les assegurances i els consumidors" es va dirigir inicialment a un total de 584 persones. Del total d'enquestats vàren respondre que disposaven d'una assegurança privada un total de 467 persones. D'aquests 280 persones corresponen a Barcelona, 63 a Girona, 62 a Tarragona i 62 a Lleida.

El tipus d'entrevistes, com en anteriors pulsímetres, ha estat telefònica, aleatòria i de distribució proporcional a l'extensió del llistat de telèfons, obtenint una mostra significativa de cada sector de la població.

A mesura que s'ha anat desenvolupant el *pulsímetre* ha quedat clar que el cotxe i la llar són els principals bens que s'asseguren. El 69,31 per cent disposa d'assegurances de cotxe, segueix l'assegurança de la llar, 43,38 per cent, l'assegurança de vida, el 24,34 per cent i la sanitària, el 15,34 per cent. El tipus d'assegurança menys utilitzada és la del fons de plans de pensió o jubilació, el 8,46 per cent i l'assegurança d'enterrament, el 5,29 per cent.

El consumidor no és fidel en la contractació de les seves assegurances. Un total de 225 persones, el 48,18 per cent contracten a diferents companyies. Mentre que 167, el 35,76 per cent només té una assegurança. De les gairebé 500 persones enquestades, només 73, el 15,63 per cent, tenen les assegurances contractades a una mateixa asseguradora.

Una persona de cada tres afirma haver fet un part per qualsevol motiu, sense queixes importants de cara a l'asseguradora. Els pocs entrevistats que afirmen no haver rebut resposta de la companyia, ho atribueixen principalment a la infravaloració dels danys.

La interpretació del contracte d'assegurança no presenta massa complicacions. Dels enquestats que tenen assegurança, 343 persones, el 73,45 per cent llegeixen i entenen els continguts de les assegurances. No les entenen 45 persones, el 9,64 per cent, i no les llegeixen, 27 persones, el 5,78 per cent dels preguntats.

"En general, les primes es consideren adequades, però una tercera part de les persones que vàren respondre a la pregunta, les consideren massa elevades"

Mentre 219 enquestats, el 46,90 per cent, consideren normals el cost de les primes en relació a les prestacions; 151, el 32,33 per cent les valoren com a elevades i 36, el 7,71 per cent les veuen com a baixes.

Els peritatges: ni millors, ni pitjors

El peritatge per part dels experts de la companyia no es considera pitjor a un peritatge extern. Mentre **154**, el **32,98 per cent** creuen que el perit hauria d'ésser independent; **136**, el **28,12 per cent** creuen que hauria d'ésser a elecció de l'assegurador. El nombre de persones que no saben, no contesten és prou elevat, un total de **175** persones, el **37,47 per cent** dels enquestats.

“La figura del defensor del client no és prou coneguda encara”

Qüestionats sobre si **¿sap que la major part de les companyies tenen un defensor del client a qui es pot adreçar en primera instància en cas de problemes amb la companyia?** Un total de **256** persones, el **58,82 per cent** coneixen l'existència del defensor del client, enfront **210**, el **44,97 per cent**, que desconeixen la seva existència.

No sovinteja el canvi d'asseguradora. En els darrers dos anys, només **64** persones, el **13,70 per cent** dels enquestats han canviat d'assegurador, enfront **402**, el **86,08 per cent** que no ho ha fet.

El grau de satisfacció és prou acceptable quant a l'atenció personal, serveis, condicions, etc. Entre l'alt i l'acceptable sumen **348** persones, el **93,79 per cent** dels qüestionats. Un total de **328** corresponen a un grau de satisfacció acceptable, conjuntament a **120**, el **25,70 per cent** que consideren que és alta.

No es coneix suficientment la possibilitat de contractar companyies de fora d'Espanya, sense oficines a l'Estat, probablement perquè no es publiciten suficientment i per les barreres idiomàtiques. Ho desconeixien **315** persones, el **67,45 per cent**, enfront, **151**, el **32,33 per cent** que saben que es pot contractar una assegurança.

Amb l'entrada en vigor de l'euro, l'opinió sobre la repercussió amb les primes és molt diversa. Hi ha un percentatge bastant elevat de desconeixement, **200** persones no saben no contesten. Mentre **142**, el **30,41 per cent** creuen que no els hi afectarà i **101**, el **21,63 per cent** opinen que pujaran de preu. Sols opinen que baixaran de preu, **21** persones, el **4,50 per cent** dels enquestats.

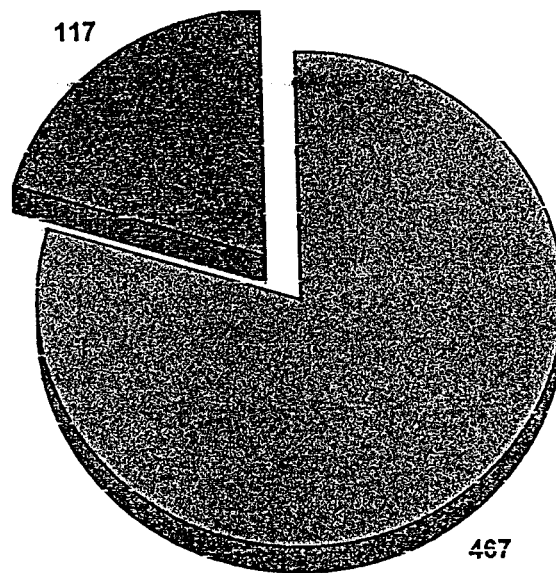
Si voleu rebre més informació podeu adreçar-vos al Gabinet de Comunicació
Tel. 93 330 98 12 Fax 93 411 06 78 E-mail: farrem@icc.aiec.org

Pregunta 1.- Té vostè alguna assegurança privada?

- A. Sí
- B. No

Mostra: 584 persones de Catalunya.
Data del sondeig: juliol de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	467	79.96%	± 2.29%
No	117	20.04%	± 3.53%



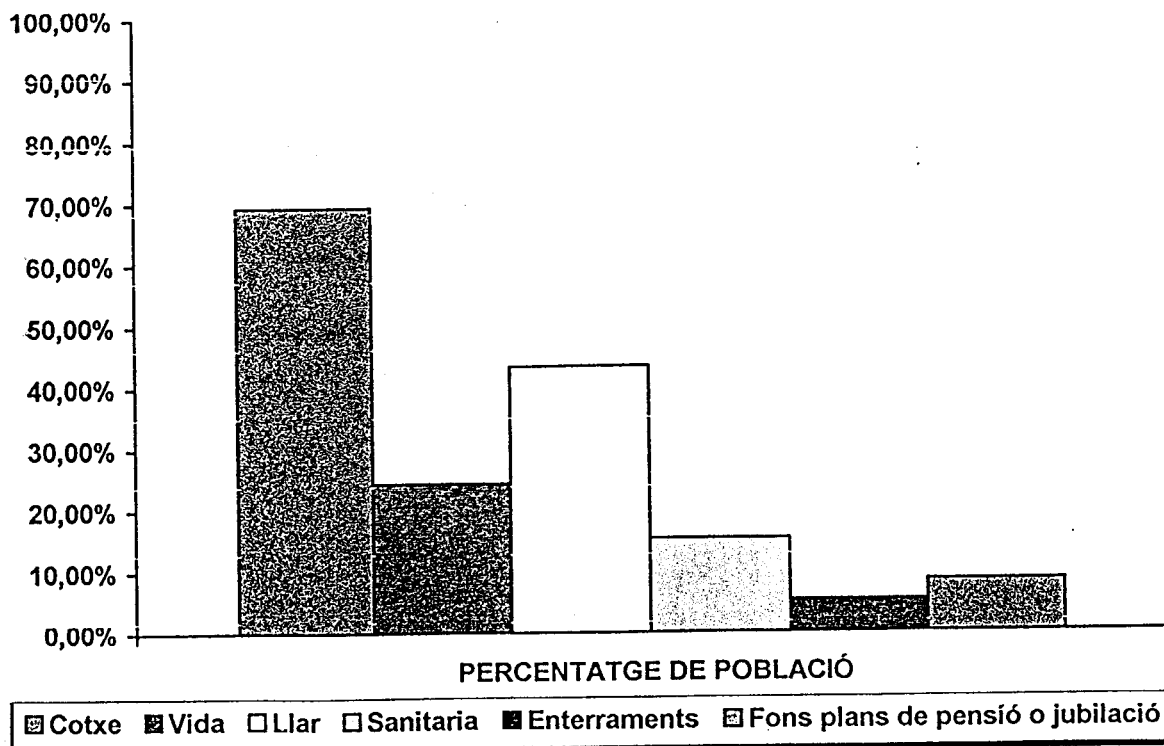
■ Sí ■ No

Pregunta 2.- De quin tipus?

- A. Cotxe
- B. Vida
- C. Llar
- D. Sanitària
- E. Enterraments
- F. Fons plans de pensió o jubilació

! Mostra: 467 persones de Catalunya que disposen d'alguna assegurança privada.
 ! Data del sondeig: juliol de 1998.

TIPUS D'ASSEGURANÇA	PERCENTATGE DE POBLACIÓ
Cotxe	69,31%
Vida	24,34%
Llar	43,38%
Sanitària	15,34%
Enterraments	5,29%
Fons plans de pensió o jubilació	8,46%



Pregunta 3.- En cas de tenir més d'una assegurança, les té contractades amb la mateixa companyia?

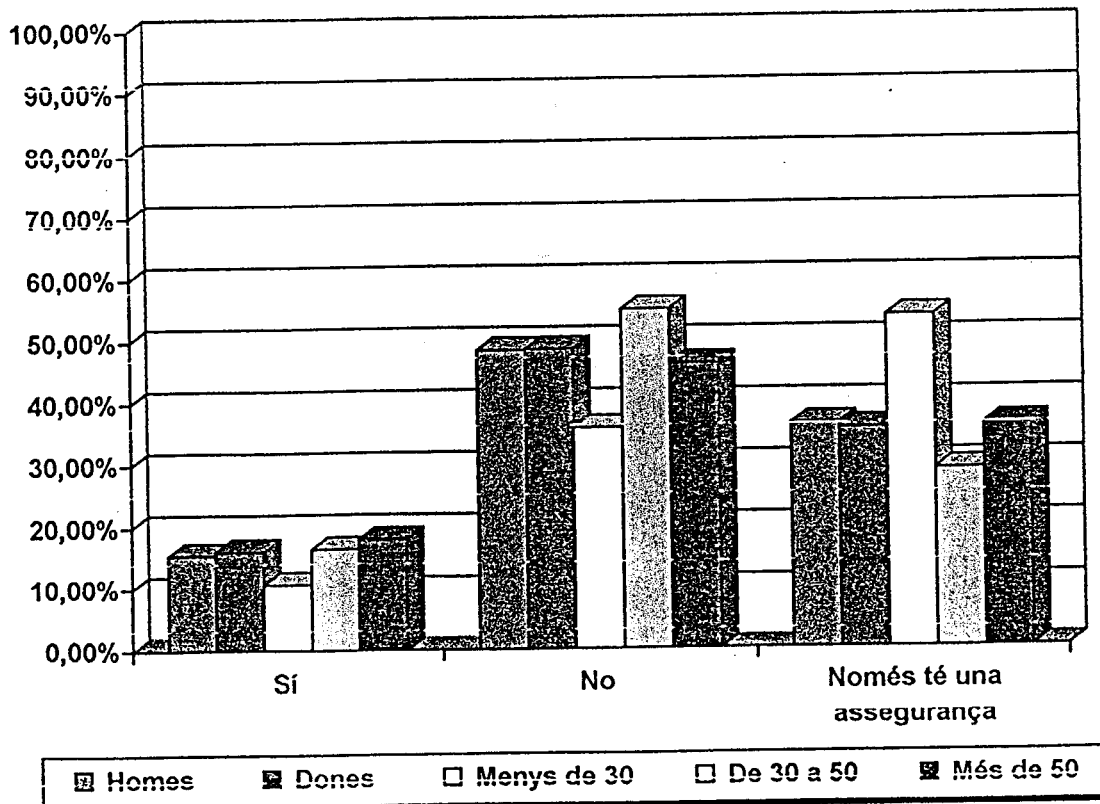
- A. Sí
- B. No
- C. Només té una assegurança

Mostra: 467 persones de Catalunya que disposen d'alguna assegurança privada.
Data del sondeig: juliol de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	73	15.63%	± 3.29%
No	225	48.18%	± 4.53%
Només té una assegurança	167	35.76%	± 4.35%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp. Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	15,52%	16,13%	10,71%	16,44%	18,00%
No	48,28%	48,39%	35,71%	54,79%	46,00%
Només té una assegurança	36,21%	35,48%	53,57%	28,77%	36,00%





Pregunta 4.- Exceptuant l'assegurança sanitària, ha hagut de presentar alguna vegada un part de sinistre, accident, etc.?

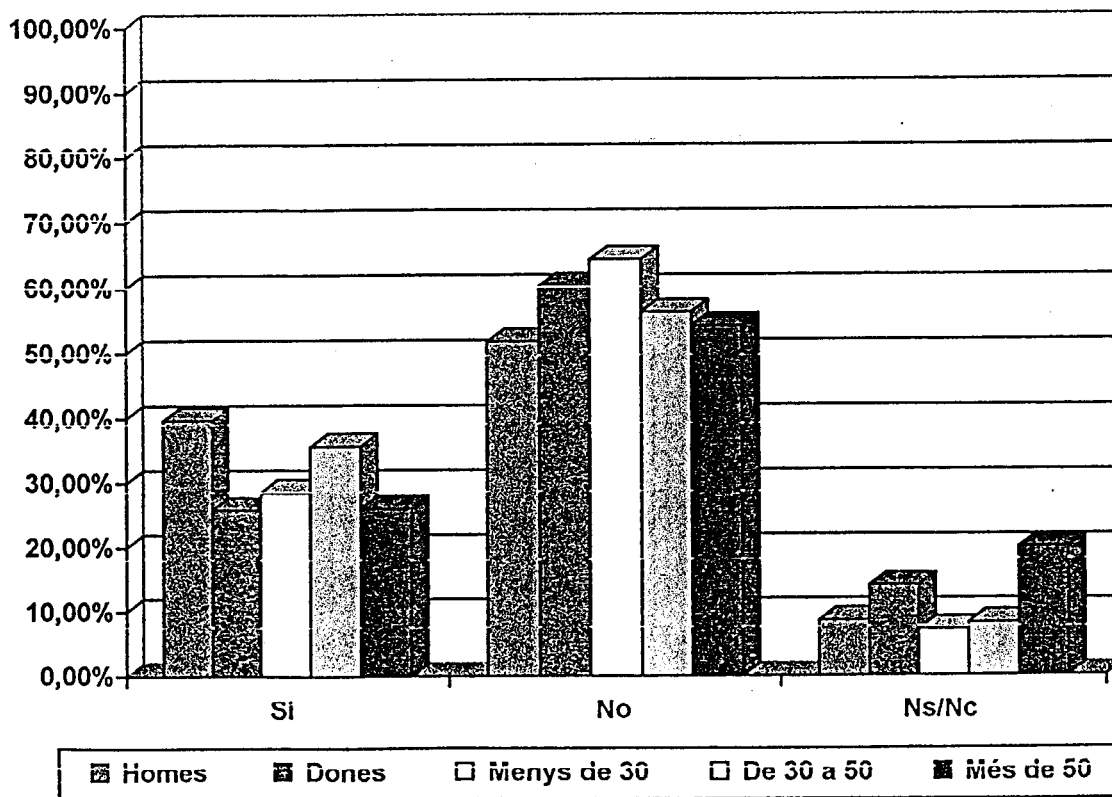
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i / o no contesta

Mostra: 467 persones de Catalunya que disposen d'alguna assegurança privada.
 Data del sondeig: juliol de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	145	31.05%	± 4.20%
No	265	56.75%	± 4.49%
Ns/Nc	55	11.78%	± 2.92%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	39,66%	25,81%	28,57%	35,62%	26,00%
No	51,72%	60,22%	64,29%	56,16%	54,00%
Ns/Nc	8,62%	13,98%	7,14%	8,22%	20,00%



Pregunta 5.- En cas afirmatiu, la companyia li ha donat resposta puntual i favorable?

- A. Sí
- B. No
- C. No se li ha plantejat mai aquesta situació

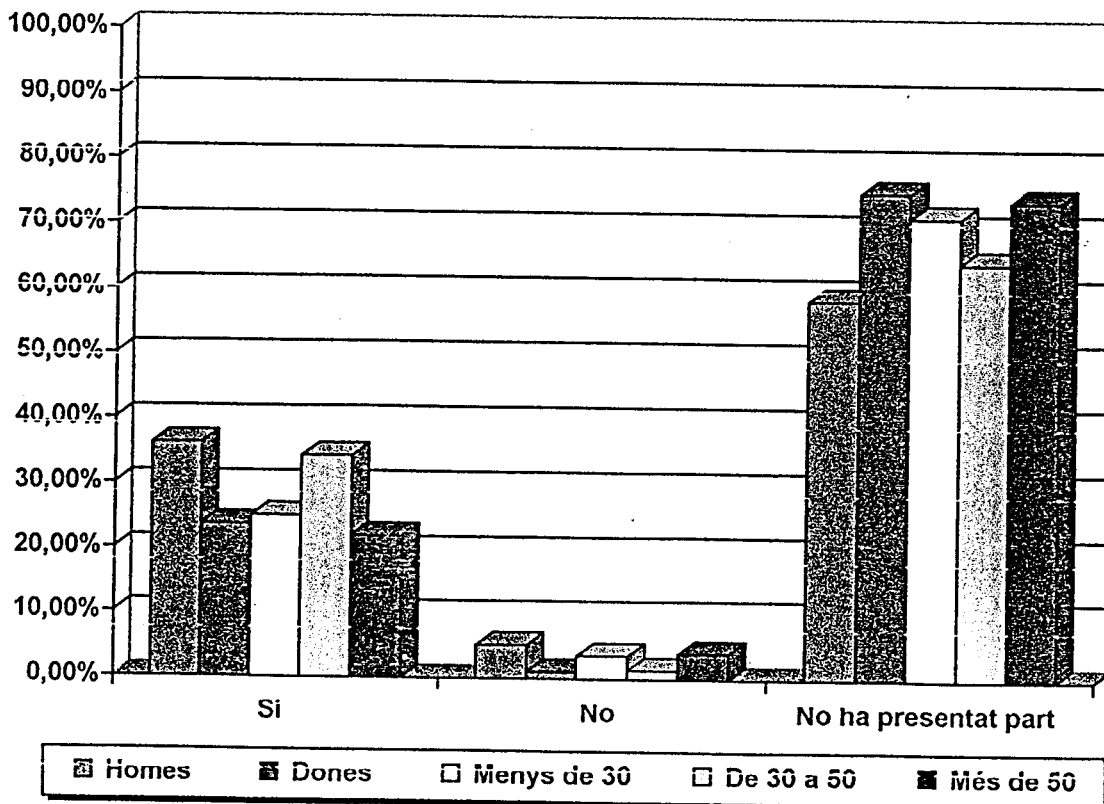
| Mostra: 467 persones de Catalunya que disposen d'alguna assegurança privada.
 | Data del sondeig: juliol de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	133	28.48%	± 4.09%
No	12	2.57%	± 1.44%
No ha presentat part	321	68.74%	± 4.21%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	36,21%	23,66%	25,00%	34,25%	22,00%
No	5,17%	1,08%	3,57%	1,37%	4,00%
No ha presentat part	58,62%	75,27%	71,43%	64,38%	74,00%

* En cas negatiu, els motius han estat diversos. Tot i així, la resposta més reiterativa ha estat la infravaloració dels danys.



Pregunta 6.- En cas negatiu, quin ha estat el motiu?

- A. Valoració per sota dels danys
- B. No s'han fet càrrec
- C. Han trigat molt a pagar
- D. Altres

Nota * Els motius han estat diversos. Tot i així, la resposta més reiterativa ha estat la infravaloració dels danys per part de la companyia.

Pregunta 7.- Quan ha signat el contracte de l'assegurança l'ha pogut llegir i l'ha entès correctament?

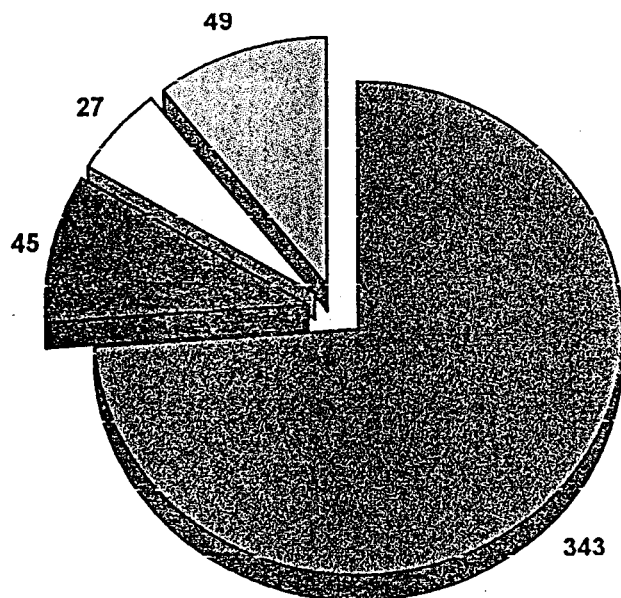
- A. L'he pogut llegir i l'he entès
- B. L'he pogut llegir i no entès
- C. No l'he pogut llegir
- D. No sap i / o no contesta

Mostra: 467 persones de Catalunya que disposen d'alguna assegurança privada.
 Data del sondeig: juliol de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Llegir i entendre	343	73.45%	± 4.01%
No l'he entès	45	9.64%	± 2.68%
No l'he llegit	27	5.78%	± 2.12%
Ns/Nc	49	10.49%	± 2.78%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp i Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Llegir i entendre	68,97%	76,34%	64,29%	75,34%	76,00%
No l'he entès	12,07%	8,60%	<1,00%	8,22%	18,00%
No l'he llegit	10,34%	3,23%	10,71%	5,48%	4,00%
Ns/Nc	8,62%	11,83%	25,00%	10,96%	2,00%



Llegir i entendre
 No l'he entès
 No l'he llegit
 Ns/Nc

Pregunta 8.- Considera que les primes, en relació a les prestacions, son:

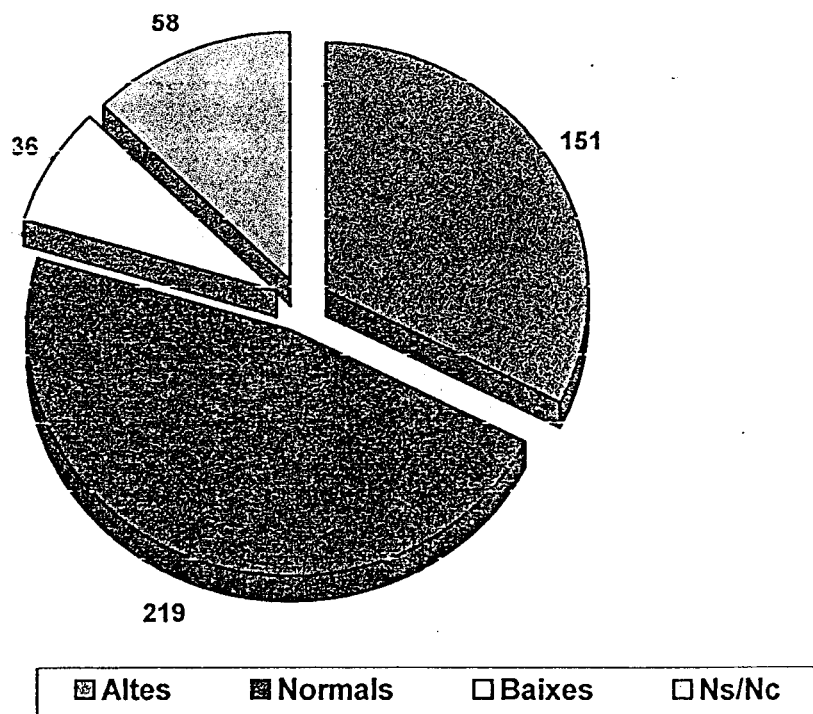
- A. Altes
- B. Normals
- C. Baixes
- D. No sap i / o no contesta

Mostra: 467 persones de Catalunya que disposen d'alguna assegurança privada.
 Data del sondeig: juliol de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Altes	151	32.33%	± 4.24%
Normals	219	46.90%	± 4.53%
Baixes	36	7.71%	± 2.42%
Ns/Nc	58	12.42%	± 2.99%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp. / Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Altes	41,38%	26,88%	42,86%	31,51%	28,00%
Normals	41,38%	50,54%	21,43%	54,79%	50,00%
Baixes	6,90%	8,60%	14,29%	1,37%	14,00%
Ns/Nc	10,34%	13,98%	21,43%	12,33%	8,00%



Pregunta 9.- En cas d'un accident domèstic o de cotxe, creu que el pèrit hauria d'ésser independent de la companyia i a elecció de l'assegurat?

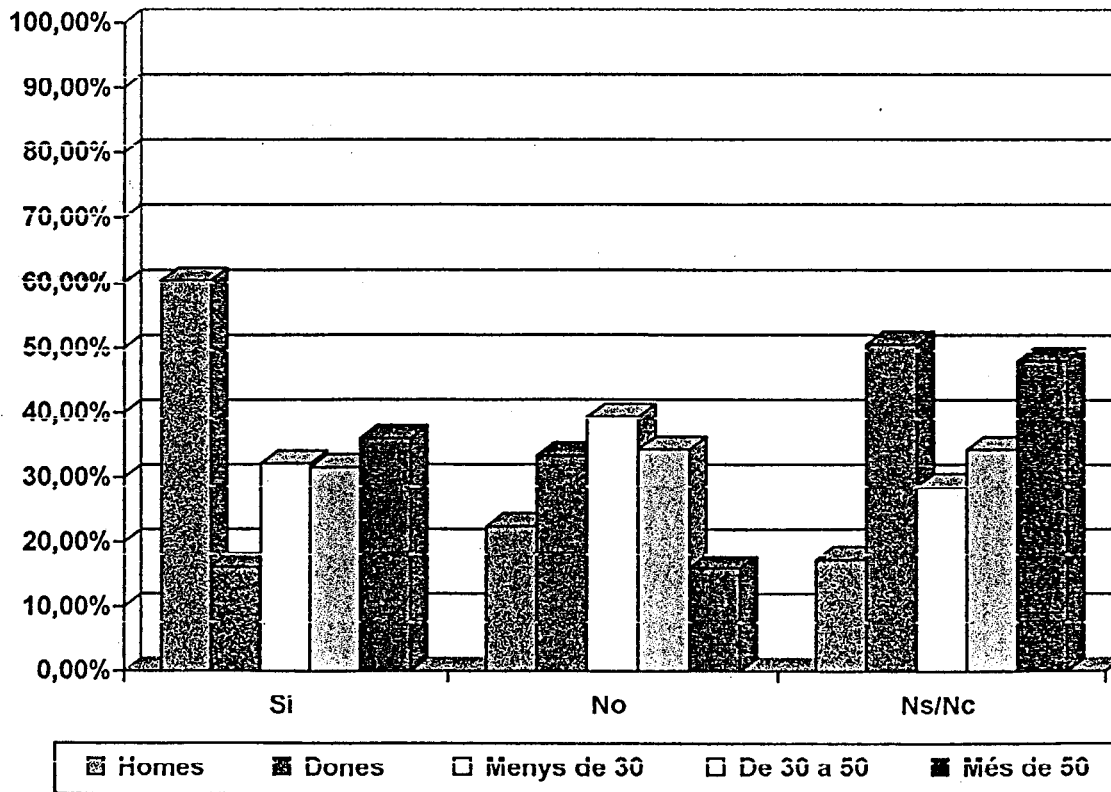
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i / o no contesta

| Mostra: 467 persones de Catalunya que disposen d'alguna assegurança privada.
 | Data del sondeig: juliol de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	154	32.98%	± 4.26%
No	136	29.12%	± 4.12%
Ns/Nc	175	37.47%	± 4.39%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	60,34%	16,13%	32,14%	31,51%	36,00%
No	22,41%	33,33%	39,29%	34,25%	16,00%
Ns/Nc	17,24%	50,54%	28,57%	34,25%	48,00%





Pregunta 10.- Sap que la major part de les companyies tenen un defensor del client a qui es pot adreçar en primera instància en cas de problemes amb la companyia?

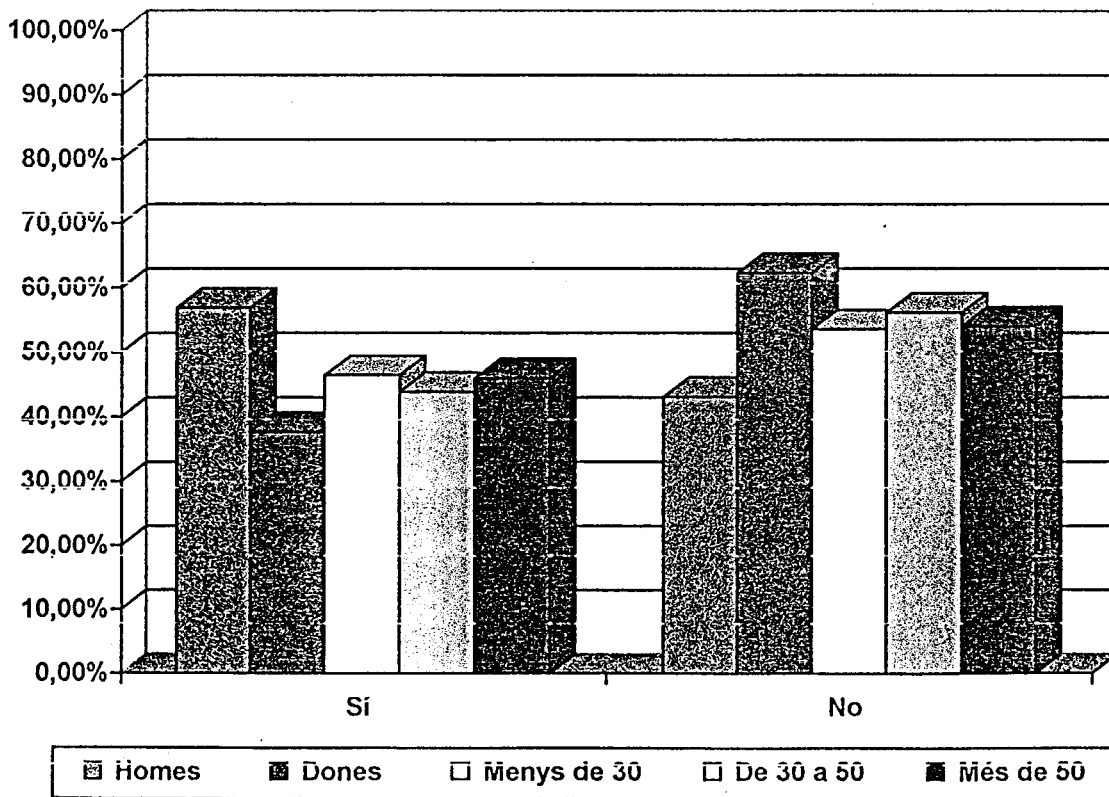
- A. Sí
- B. No

| Mostra: 467 persones de Catalunya que disposen d'alguna assegurança privada.
 | Data del sondeig: juliol de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	210	44.97%	± 4.51%
No	256	54.82%	± 4.51%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	56,90%	37,63%	46,43%	43,84%	46,00%
No	43,10%	62,37%	53,57%	56,16%	54,00%





Pregunta 11.- En els últims dos anys ha canviat d'asseguradora, i en cas afirmatiu per què?

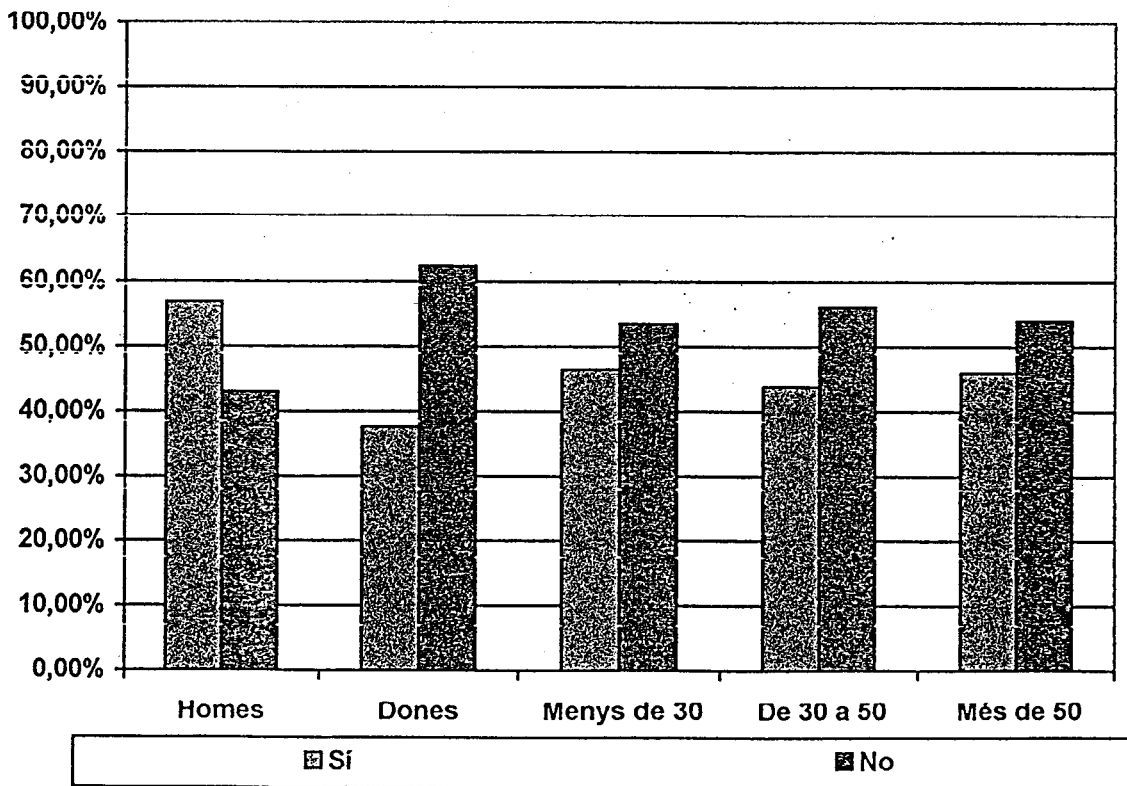
- A. Sí
- B. No

! Mostra: 467 persones de Catalunya que disposen d'alguna assegurança privada.
 ! Data del sondeig: juliol de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	64	13.70%	± 3.12%
No	402	86.08%	± 3.20%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	15,52%	12,90%	17,86%	15,07%	10,00%
No	84,48%	87,10%	82,14%	84,93%	90,00%





Pregunta 12.- Quin és el grau de satisfacció que té de la seva companyia, quant als serveis, atenció personal, condicions, etc.?

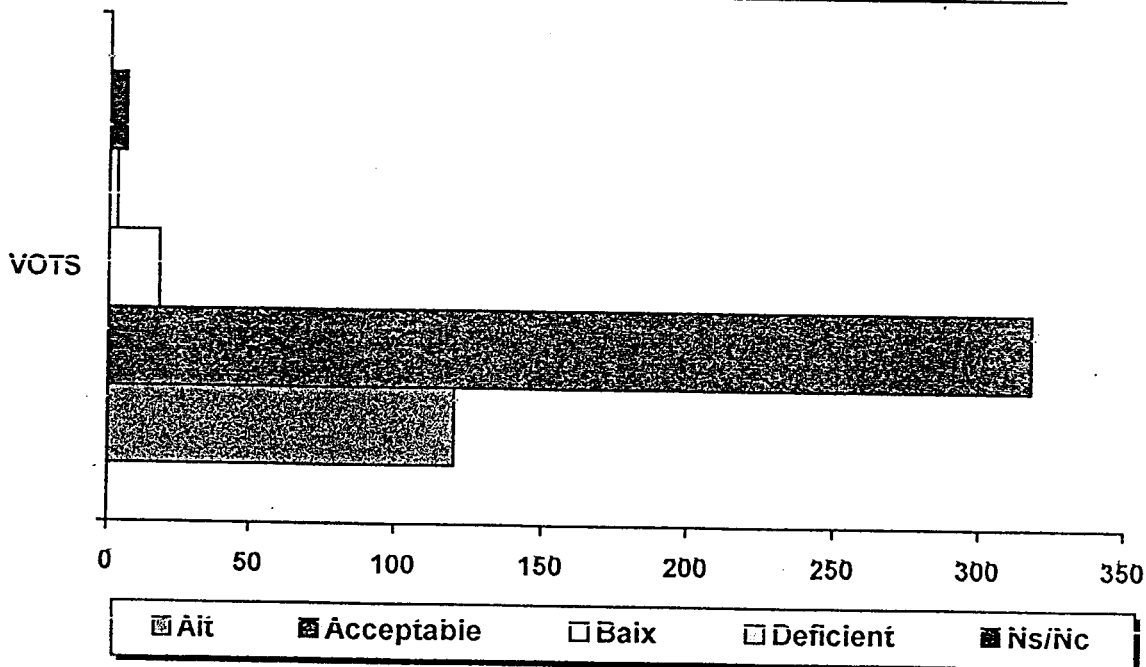
- A. Alt
- B. Acceptable
- C. Baix
- D. Deficient
- E. No sap i / o no contesta

Mostra: 467 persones de Catalunya que disposen d'alguna assegurança privada.
Data del sondeig: juliol de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Alt	120	25.70%	± 3.96%
Acceptable	318	68.09%	± 4.23%
Baix	18	3.85%	± 1.75%
Deficient	3	0.64%	± 0.72%
Ns/Nc	6	1.28%	± 1.02%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Alt	22,41%	27,96%	7,14%	30,14%	30,00%
Acceptable	67,24%	68,82%	75,00%	68,49%	64,00%
Baix	6,90%	2,15%	10,71%	1,37%	4,00%
Deficient	1,72%	<1,00%	<1,00%	<1,00%	2,00%
Ns/Nc	1,72%	1,08%	7,14%	<1,00%	<1,00%



Pregunta 13.- Sap que pot contractar una assegurança amb qualsevol companyia europea encara que no tingui delegació a Espanya?

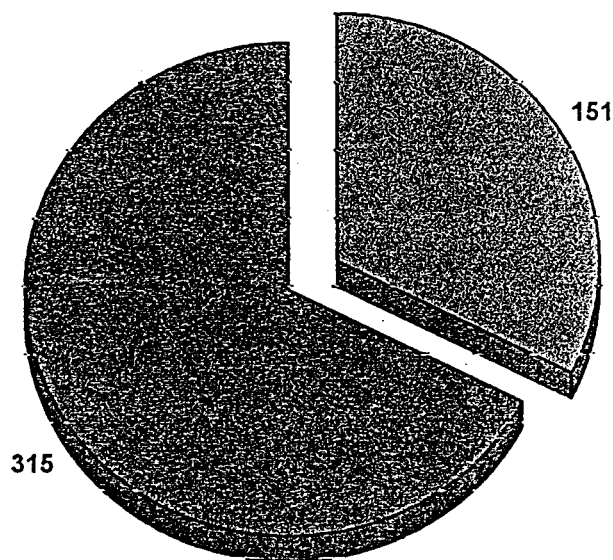
- A. Sí
- B. No

Mostra: 467 persones de Catalunya que disposen d'alguna assegurança privada.
 Data del sondeig: juliol de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	151	32.33%	± 4.24%
No	315	67.45%	± 4.25%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	36,21%	30,11%	25,00%	34,25%	34,00%
No	63,79%	69,89%	75,00%	65,75%	66,00%



■ Sí

■ No



Pregunta 14.- Quan entri en vigor l'euro, com creu que repercutirà quant a les primes?

A. No afectarà
B. Pujaran

C. Baixaran
D. No sap i /o no contesta

Mostra: 467 persones de Catalunya que disposen d'alguna assegurança privada.
Data del sondeig: juliol de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
No afectarà	142	30.41%	± 4.17%
Pujaran	101	21.63%	± 3.73%
Baixaran	21	4.50%	± 1.88%
Ns/Nc	200	42.83%	± 4.49%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
No afectarà	36,21%	26,88%	32,14%	34,25%	24,00%
Pujaran	27,59%	18,28%	28,57%	19,18%	22,00%
Baixaran	8,62%	2,15%	7,14%	5,48%	2,00%
Ns/Nc	27,59%	52,69%	32,14%	41,10%	52,00%

