

Creditor Metrics: Consumidores y los Seguros de Protección de Pagos en España

Información sobre el informe

Agosto de 2006

Experts in European financial services

Contenidos del prospecto

	Página
¿De qué investigación se trata?	3
¿De qué análisis se trata?	4
¿Cuál ha sido la metodología utilizada?	5
¿Cómo se distribuye la muestra de consumidores?	6
¿Cuál es la estructura del informe?	7
¿Cuáles son las claves de la investigación?	8
¿Cuál es la utilidad de la investigación?	9
¿A quién está dirigida la investigación?	10
¿Cuáles son algunas de las conclusiones clave?	11
¿Cuál es el coste y el formato?	12-15
¿Cómo se puede adquirir la investigación?	16

Experts in European financial services

¿De qué investigación se trata?

El informe de Finaccord titulado *Creditor Metrics: Consumidores y los Seguros de Protección de Pagos en España* ofrece una perspectiva única y detallada del comportamiento de los consumidores en el contexto de los seguros para la protección de los pagos relacionados con sus préstamos. Éste está basado en una primera encuesta sobre consumidores españoles llevada a cabo entre junio y agosto de 2006, en la que cada encuestado tenía, al menos, un préstamo hipotecario, un préstamo personal / crédito al consumidor o una tarjeta de crédito. La investigación proporciona unos datos valiosos que describen en qué medida los consumidores contratan un seguro para su protección en caso de que sean incapaces de hacer frente a los pagos asociados con el préstamo.

Asimismo, el informe calcula los porcentajes de prestatarios que contratan seguros de préstamos en España, con secciones separadas dedicadas a los préstamos hipotecarios, préstamos personales / créditos al consumidor y tarjetas de crédito. La investigación también muestra los tipos de pólizas de seguros que los consumidores contratan: seguro diseñado y lanzado al mercado específicamente para la protección de los pagos u otras formas de póliza de protección. Asimismo, para cada tipo de préstamo, éste muestra la proporción de prestatarios cubiertos para cada uno de los cuatro riesgos principales: fallecimiento, incapacidad permanente, incapacidad temporal y desempleo y verifica dónde, cómo y cuándo el consumidor adquirió el seguro.

Finalmente, el informe mide el grado de satisfacción de los prestatarios con su seguro y, en el caso de los consumidores que carecen de seguro, investiga las razones por las cuales han decidido permanecer sin seguro.

Experts in European financial services

¿De qué análisis se trata?

Finaccord ha publicado su serie de informes *Creditor Metrics* que incluye esta publicación que trata, de forma específica, sobre los puntos de vista del consumidor de cara al seguro de protección de pago en España, con el fin de colmar la carencia de datos detallados y fiables sobre el comportamiento del consumidor en este mercado en Europa. Las pólizas de seguros que pueden ser utilizadas para garantizar los pagos relacionados con préstamos pueden presentar diferentes formas que incluyen el seguro de protección de pagos completo y otros tipos de póliza de protección que también pueden ser utilizados en el mismo contexto. De esta forma, esta investigación explica la compleja dinámica de este mercado tanto en España como en otros cuatro países europeos.

Además, el mercado del seguro de préstamos tiene una importancia fundamental tanto para los bancos y otras entidades de financiación como para los proveedores de seguros que trabajan con ellos. De hecho, al maximizar los resultados de los programas de seguros de préstamos, se ofrece a los bancos la posibilidad de intensificar, de forma considerable, los márgenes de sus logros relacionados con la financiación de los consumidores. Por lo pronto, las compañías de seguros se benefician de que la rentabilidad del seguro de préstamos sea a menudo elevada respecto a los otros tipos de seguros. De esta forma, este estudio, al igual que los otros títulos de la serie *Creditor Metrics*, está diseñado para permitir que tanto los bancos como las compañías de seguros comparen sus rendimientos sobre el terreno.

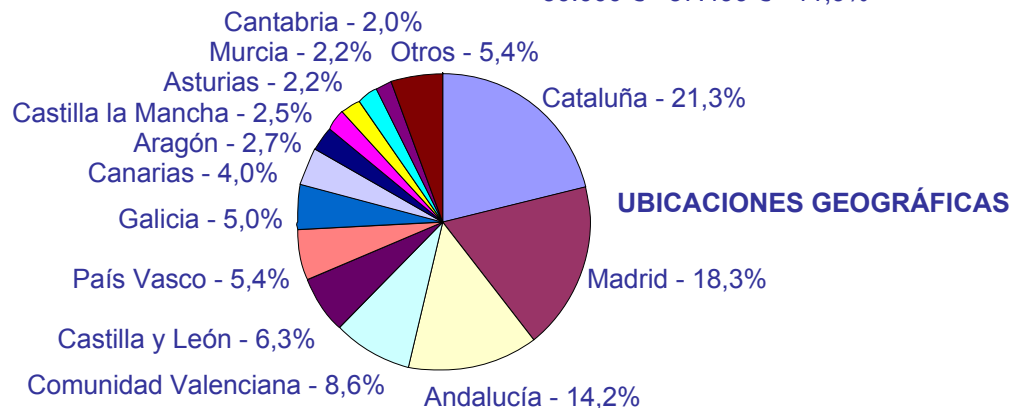
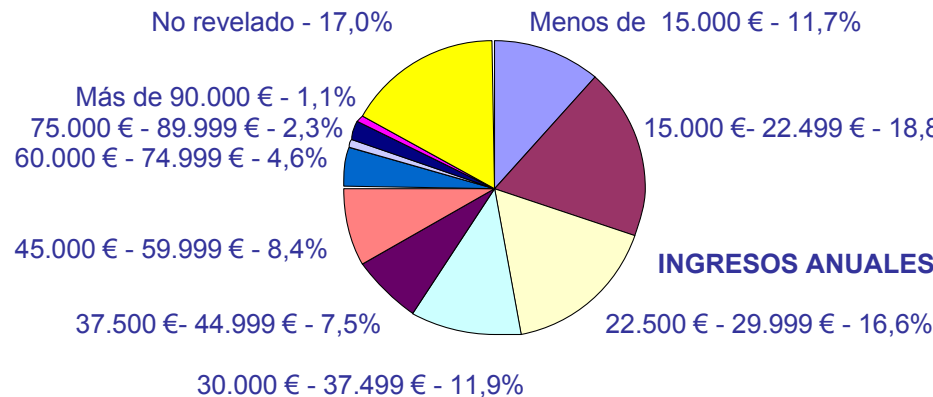
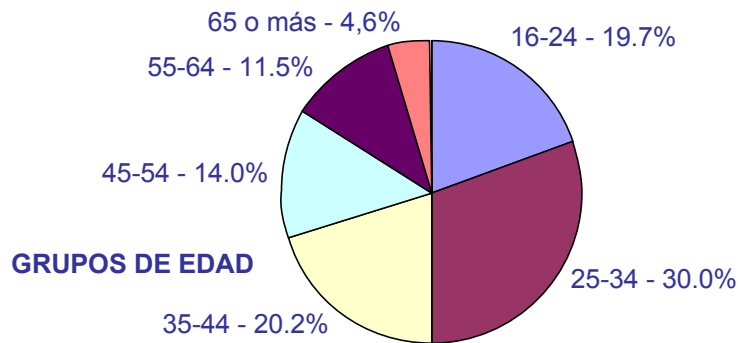
Experts in European financial services

¿Cuál ha sido la metodología utilizada?

La investigación de este estudio, que abarca una muestra de alrededor de 1.200 consumidores en España, ha sido llevada a cabo entre junio y agosto de 2006 utilizando una metodología mixta que combina las técnicas de investigación a través de Internet y por teléfono. El factor que determina la elegibilidad del encuestado para participar en la encuesta fue el hecho de que tuviera al menos uno de los siguientes productos de financiación: un préstamo hipotecario, un préstamo personal / crédito al consumidor (contrato de financiación o leasing para la compra de un coche incluidos) o una tarjeta de crédito. En la siguiente página, se presenta un desglose de la muestra por grupo de edad, por ingresos anuales del núcleo familiar y por ubicación geográfica.

Experts in European financial services

¿Cómo se distribuye la muestra de consumidores?



Experts in European financial services

¿Cuál es la estructura del informe?

0. *Resumen ejecutivo*: Se proporciona una evaluación concisa de las principales conclusiones del informe.

1. *Introducción*: Un análisis de la oferta, una descripción detallada de la metodología y una transcripción completa del cuestionario utilizado en la encuesta.

2. *Análisis de la encuesta*: este capítulo está dividido en tres secciones diferentes, focalizadas en los seguros de préstamos relacionados con cada una de las tres categorías principales del producto de financiación del consumidor analizado: préstamos hipotecarios, préstamos personales / créditos al consumidor (contrato de financiación o leasing para la compra de un coche incluidos), y tarjetas de crédito. En cada sección, los resultados del análisis son utilizados para investigar la proporción de prestatarios que contrató el seguro para proteger sus pagos, los tipos de seguros que han contratado y los riesgos cubiertos por el seguro que poseen.

Asimismo, estas secciones ilustran los circuitos de distribución utilizados para adquirir el seguro (por ejemplo, la entidad de financiación de origen u otro circuito), el nexo de distribución utilizado con el mismo objetivo (a saber, entorno cara a cara, a través de Internet, tras realizar una llamada al proveedor de seguros, tras recibir una llamada del proveedor de seguros o por correo), el momento elegido para la contratación del seguro (por ejemplo, en el mismo momento de contratar el préstamo o con posterioridad) y el nivel de satisfacción global con la póliza de seguros contratada.

Experts in European financial services

¿Cuáles son las claves de la investigación?

Las características clave de este informe incluyen:

- una visión general integral de los tipos de seguros utilizados por los consumidores en España para proteger los pagos de su préstamo: seguro de protección de pagos específico y / o seguro de vida, seguro de fallecimiento accidental, seguro de accidente personal, seguro de enfermedad grave y seguro de incapacidad laboral;
- datos precisos que describen el porcentaje de prestatarios cubiertos en caso de incapacidad temporal y / o de desempleo al igual que por fallecimiento y / o incapacidad permanente;
- estadísticas sólidas que ilustran en qué medida los circuitos de distribución alternativos, como los agentes o corredores financieros, las ventas directas por la aseguradora y los circuitos de afinidad (por ejemplo, agentes inmobiliarios, concesionarios de coches, minoristas) están erosionando la parte de mercado de las entidades que ofrecen el préstamo original;
- medidas fiables sobre el momento elegido por los consumidores con un préstamo hipotecario, un préstamo personal / un crédito al consumidor o una tarjeta de crédito a contratar un seguro para la protección de sus pagos;
- una valiosa comprensión de las razones alegadas por los prestatarios para no contratar el seguro (por ejemplo, porque no han tenido tiempo, porque es demasiado caro, porque no perciben su beneficio).

Experts in European financial services

¿Cuál es la utilidad de la investigación?

Puede utilizar este informe de las formas siguientes:

- evaluar el rendimiento de su organización desde el punto de vista de los seguros de préstamos - ¿están sus niveles de ventas cruzadas en consonancia con los índices de mercado descritos en este estudio?
- si aprecia el potencial para incrementar la penetración de las pólizas que incorporan una cobertura por incapacidad temporal y / o por desempleo - ¿cual es la experiencia de su organización?
- si evalúa las oportunidades para distribuir un seguro de préstamos a través de unos circuitos diferentes de las entidades de financiación originales - ¿en qué medida comprarán los prestatarios a través de estos medios?
- si evalúa las perspectivas de un marketing retrospectivo y programas de nuevas solicitudes - ¿cuántos consumidores contratan seguros tras haber adquirido su préstamo y cuánto tiempo tardan en hacerlo?
- incremente su comprensión sobre el número de prestatarios no asegurados que no encuentra una pega esencial para contratar un seguro de préstamos pero que simplemente no lo ha hecho - ¿cuál es el potencial para incrementar el índice de ventas cruzadas a través de unas estrategias de mercado más eficaces?

Experts in European financial services

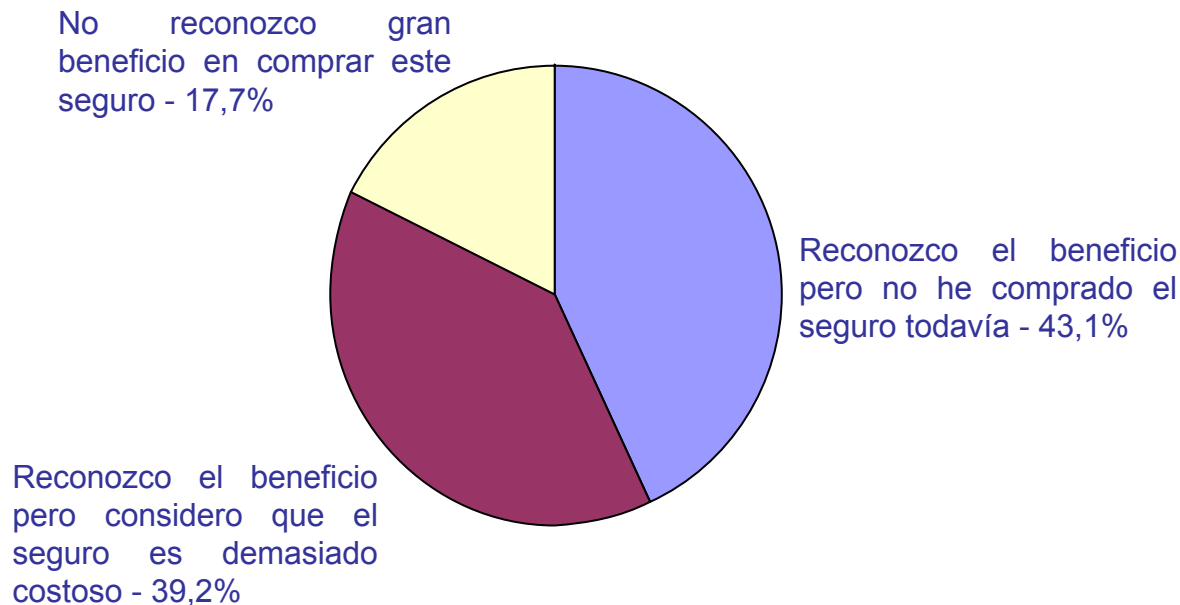
¿A quién está dirigida la investigación?

1. *compañías aseguradoras*: las compañías interesadas en los seguros de préstamos en España serán capaces de comprender, de forma detallada, la dinámica de este complejo mercado que puede ser utilizado en el momento de negociar nuevos acuerdos de distribución con bancos u otras entidades de financiación;
2. *bancos y otras entidades de financiación*: las organizaciones implicadas en la financiación de los consumidores se beneficiarán de esta investigación apreciando en qué medida el rendimiento de su seguro de préstamos es superior o inferior a los más amplios índices de mercado;
3. *corredores de seguros*: los resultados de la investigación sugieren que pueden existir oportunidades para desarrollar los programas de afinidad para los seguros de préstamos a través de circuitos diferentes de las entidades de financiación originales - ¿constituye esto una opción viable para su compañía?
4. *asesorías de gestión*: ¿está ayudando a una aseguradora o banco a mejorar su rendimiento en relación con el seguro de préstamos en España? Si es el caso, este estudio le proporcionará un punto de vista único del comportamiento del consumidor en este mercado.

Experts in European financial services

¿Cuáles son algunas de las conclusiones clave? (cont.)

1. Porcentaje de las diferentes actitudes hacia los seguros de protección de los préstamos hipotecarios de los encuestados en España sin cobertura, 2006

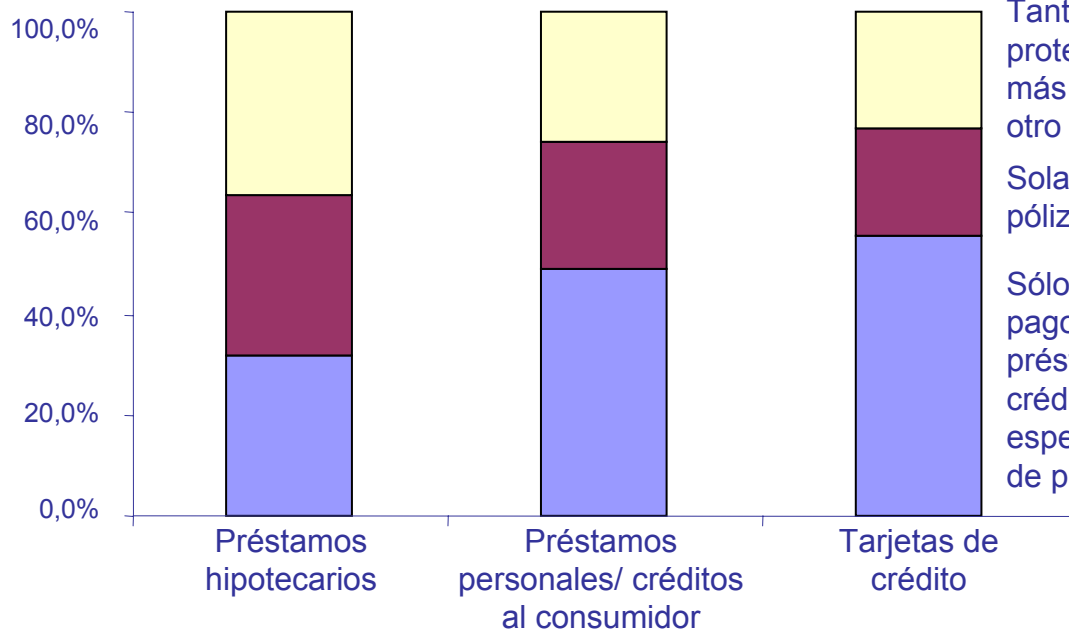


Experts in European financial services

¿Cuáles son algunas de las conclusiones clave?

2. División de prestatarios que poseen un seguro de préstamos en España por tipo de seguro de préstamos poseído para préstamos hipotecarios, préstamos personales / créditos al consumidor y tarjetas de crédito

Porcentaje de división de prestatarios que poseen un seguro de préstamos



Tanto una póliza de seguros de protección de pagos como uno o más tipos de póliza de protección de otro tipo

Solamente, uno o más tipos de póliza de otra clase

Sólo un seguro de protección de pagos del préstamo hipotecario / préstamo personal / tarjeta de crédito (a saber, sólo una póliza específica de seguro de protección de pagos)

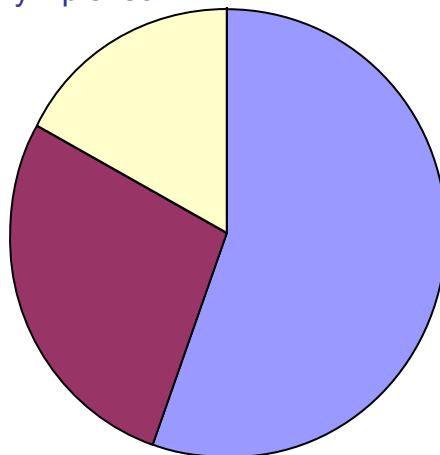
Experts in European financial services

¿Cuáles son algunas de las conclusiones clave? (cont.)

3. Porcentaje de las diferentes actitudes hacia los seguros de protección de pagos de las tarjetas de crédito de los encuestados en España con cobertura, 2006

Creo que este seguro no es ni importante ni valioso y pienso cancelarlo - 16,9%

Reconozco que este seguro es importante y valioso pero lo considero costoso - 27,7%



Reconozco que este seguro es importante y valioso - 55,4%

Experts in European financial services

¿Cuáles son algunas de las conclusiones clave? (cont.)

Las conclusiones clave del resumen ejecutivo incluyen:

- los encuestados en España son el doble de propensos a contratar al menos una póliza de seguros para garantizar los pagos asociados a su préstamo hipotecario, al igual que para los pagos relacionados con una tarjeta de crédito;
- la cobertura por incapacidad temporal y desempleo se contrata con más frecuencia, de forma conjunta con los préstamos personales / créditos al consumidor y tarjetas de crédito, que para garantizar los pagos asociados a un préstamo hipotecario;
- las perspectivas de los programas de marketing retrospectivo y de nueva solicitud son más prometedoras para las pólizas de seguros que garantizan los pagos relacionados con tarjetas de crédito que para aquellas que aseguran los pagos de los préstamos hipotecarios o de los préstamos personales / créditos al consumidor;
- la mayoría de los consumidores con un seguro parecen satisfechos - sólo una pequeña minoría de prestatarios está planteándose la cancelación de su póliza, aunque un porcentaje bastante elevado reconoce la importancia de tener un seguro pero considera que es demasiado caro.

Experts in European financial services

¿Cuál es el coste y el formato?

Creditor Metrics: Consumidores y los Seguros de Protección de Pagos en España se encuentra disponible como documento Adobe Acrobat PDF estándar y / o como copia impresa. Los costes de esta investigación al igual que de los títulos paralelos en la serie *Creditor Metrics* y de otro estudio relacionado de la cartera sobre bancaseguros en Europa son los siguientes:

INFORME	COSTE*	FORMATO
Creditor Metrics: Consumidores y los Seguros de Protección de Pagos en España	1.995 €	Aprox. 60 páginas
Creditor Metrics: Consumer Approaches to Payment Protection Insurance in France / Germ. / Italy / UK	1.995 € cada uno	Aprox. 60 páginas cada uno
Creditor Metrics: Consumer Approaches to Payment Protection Insurance linked to Mortgages in Europe *	UK£1.995	Aprox. 130 páginas
Creditor Insurance in Southern and Western Europe	UK£2.495	Aprox. 190 páginas

** Otros dos títulos paneuropeos se focalizan, de forma específica, en los préstamos personales / créditos al consumidor y tarjetas de crédito.*

El IVA del 17,5% será añadido al precio base excepto para quien solicite únicamente una copia impresa.

Los costes mencionados son para una única licencia de usuario del sitio.

Para una licencia de usuario corporativa, se aplicará un 10% adicional al coste de base.

Los costes de impresión y de envío son de 45€ por título, que se abonarán únicamente en caso de solicitar una copia impresa.

Experts in European financial services

¿Cómo se puede adquirir la investigación?

Simple. Diríjase a la sección correspondiente del sitio web de Finaccord - <http://www.finaccord.com/uk/order.php> - y rellene la orden de pedido on-line, indicando con claridad el informe que desea solicitar, si desea también una licencia de usuario corporativa, el nombre a indicar en la factura, la dirección postal y dirección de correo electrónico y, si corresponde, el número de pedido.

El plazo de entrega de la copia electrónica será de un día laborable y de siete días laborables para la recepción de la copia impresa.

Experts in European financial services