

Estudio sobre contratación de seguros vinculados a hipotecas y préstamos

Metodología

Ficha técnica

Empresa



GAD3

Universo



Población general mayor de 35 años

Ámbito



Nacional

Cuotas



Madrid	152
Barcelona	156
Valencia	101
País Vasco (Álava, Guipúzcoa y Vizcaya)	199
Sevilla	99
Resto de España	414

Recogida de información



Entrevista online asistida por ordenador (CAWI).

Tamaño de la muestra



1.100 entrevistas.

Análisis



Datos globales y por zona geográfica prioritaria.

Error muestral



$\pm 3,0\%$ (n=1.100), para un grado de confianza del 95,5% (dos sigmas) y en la hipótesis más desfavorable de P=Q=0,5 en el supuesto de muestreo aleatorio simple

Trabajo de campo



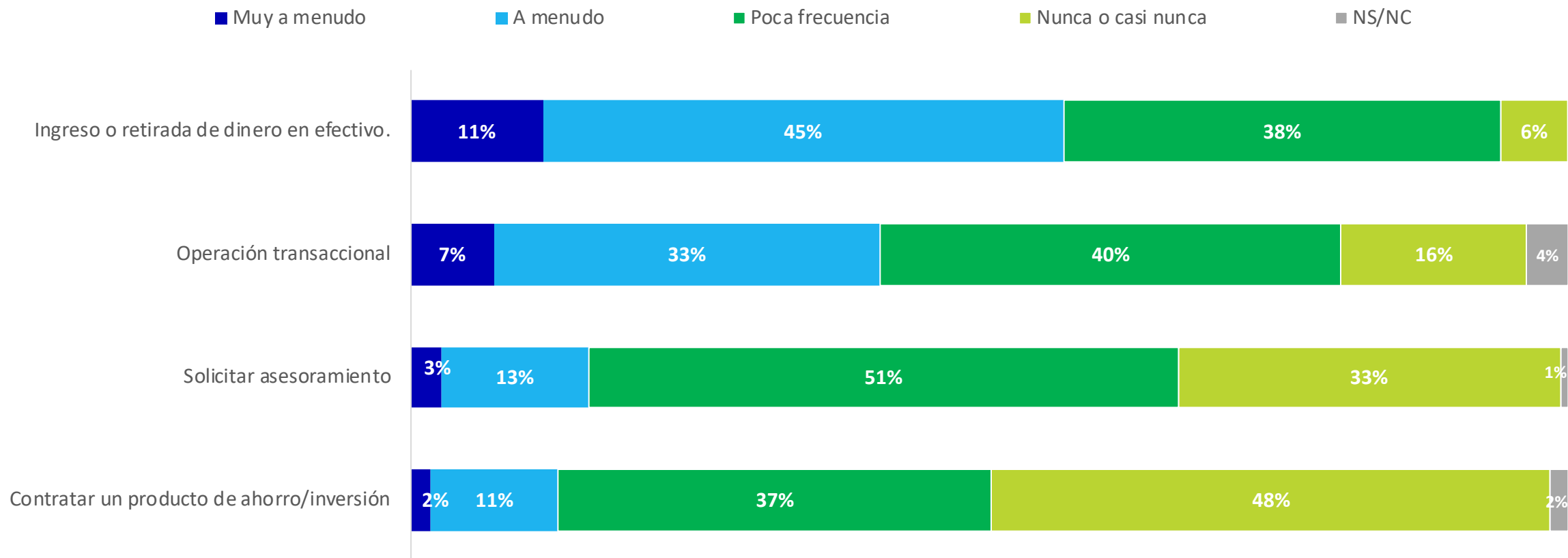
11 a 18 de mayo.

Solicitud de hipotecas y préstamos

Frecuencia en las gestiones con entidades bancarias

- La retirada o ingreso de efectivo es la operación más común de los clientes con su bancos seguido de las operaciones de tipo transaccional (40%). Como se muestra en el gráfico, solicitar asesoramiento o contratar un producto de ahorro o de inversión son operaciones menos frecuentes.
- A lo largo del informe, se detallan los resultados desagregados por los siguientes territorios: Barcelona, Madrid, País Vasco, Sevilla, Valencia y resto de España. En este sentido y en cada una de las zonas seleccionadas, los motivos y hábitos de relación con su banco con muy similares.

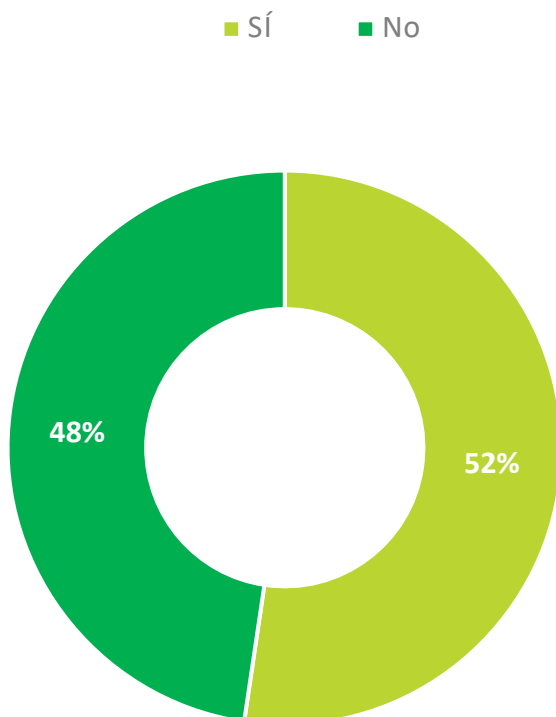
Para empezar, ¿con qué frecuencia realizas las siguientes operaciones o trámites con su banco?



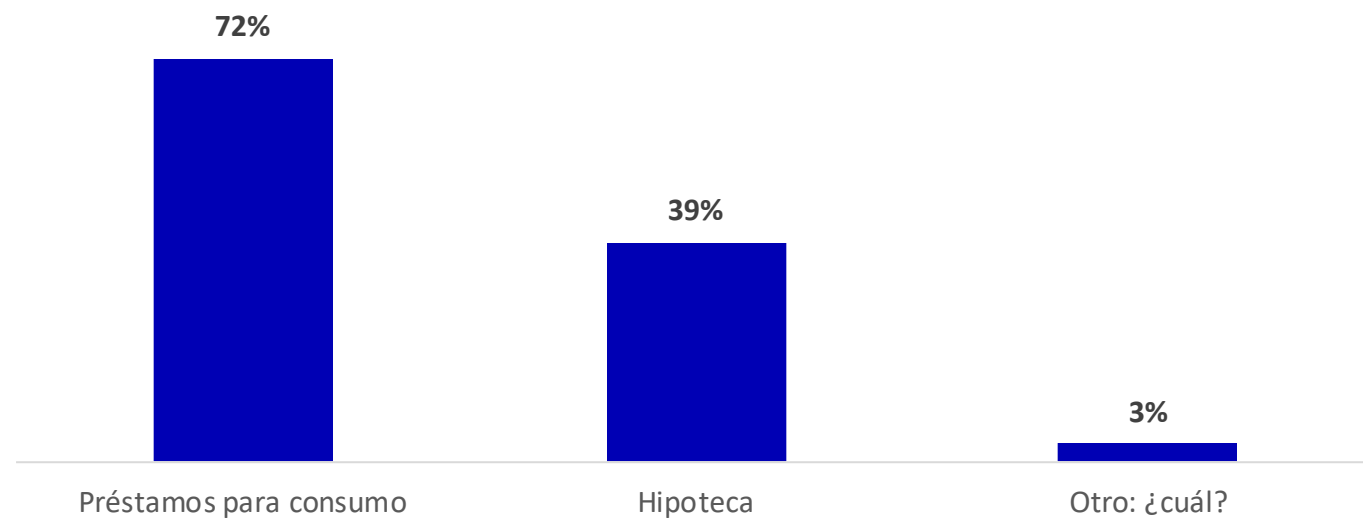
Financiación en los últimos 10 años

- En los últimos 10 años, un 52% de los entrevistados afirma haber contratado con su banco habitual algún tipo de financiación.
- En cuanto al tipo de producto que se contrató, en su mayoría fueron préstamos al consumo (72%) seguido de hipotecas (39%).

En los últimos 10 años, ¿ha contratado con su banco habitual algún tipo de financiación (hipoteca, préstamo al consumo...)?



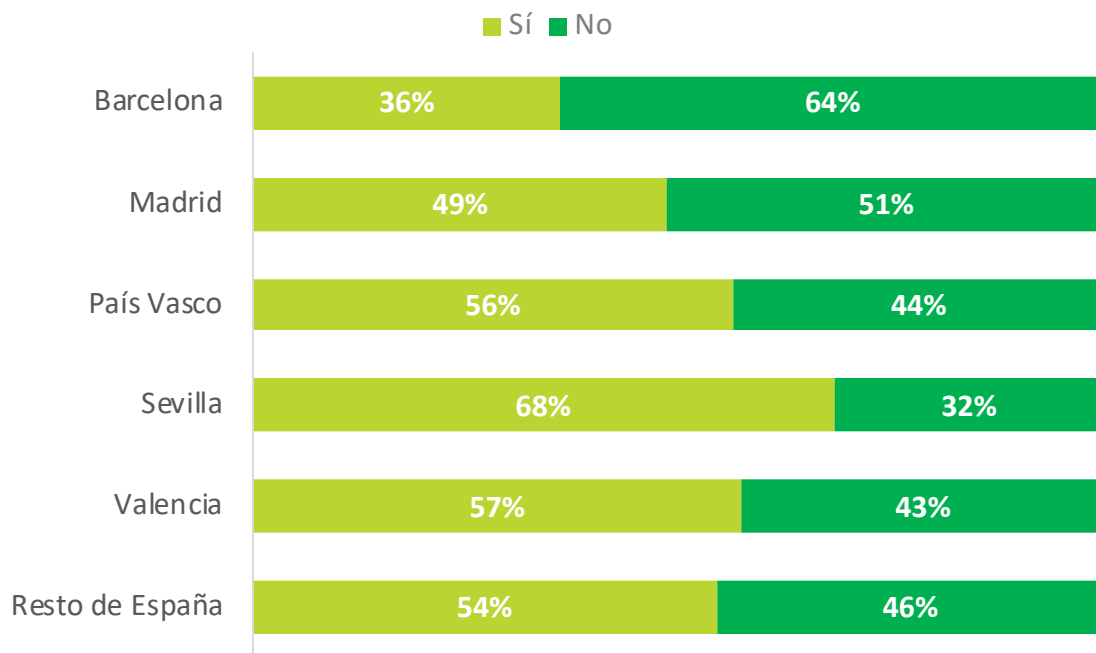
¿Qué tipo de producto contrató?



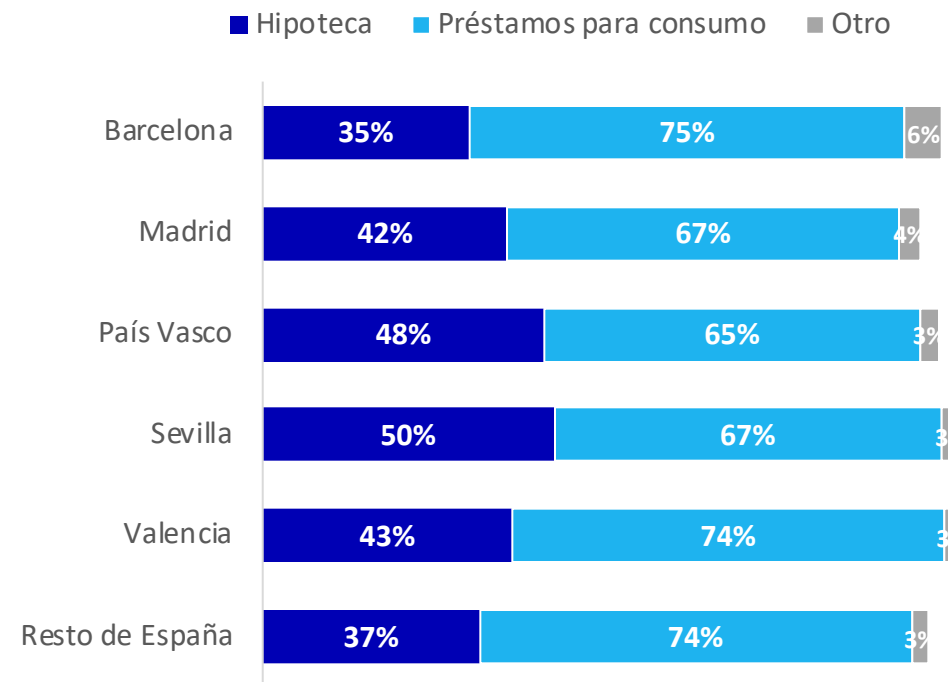
Financiación en los últimos 10 años

- Por zona geográfica prioritaria, Sevilla (68%), Valencia (57%) y País Vasco (56%), lideran la contratación de algún tipo de financiación en los últimos años. En las dos **principales ciudades españolas, Madrid y Barcelona el nivel de endeudamiento de las familias es inferior al del conjunto de España** (36% y 49% respectivamente).
- En relación al tipo de producto que se contrató, los préstamos al consumo son el producto contratado de preferencia en todas las zonas geográficas prioritarias, destacando en mayor medida en Barcelona (75%) y en Valencia (74%). En cuanto a la contratación de hipotecas, País Vasco (48%) y Valencia (43%) lideran la contratación de este producto.

En los últimos 10 años, ¿ha contratado con su banco habitual algún tipo de financiación (hipoteca, préstamo al consumo...)?



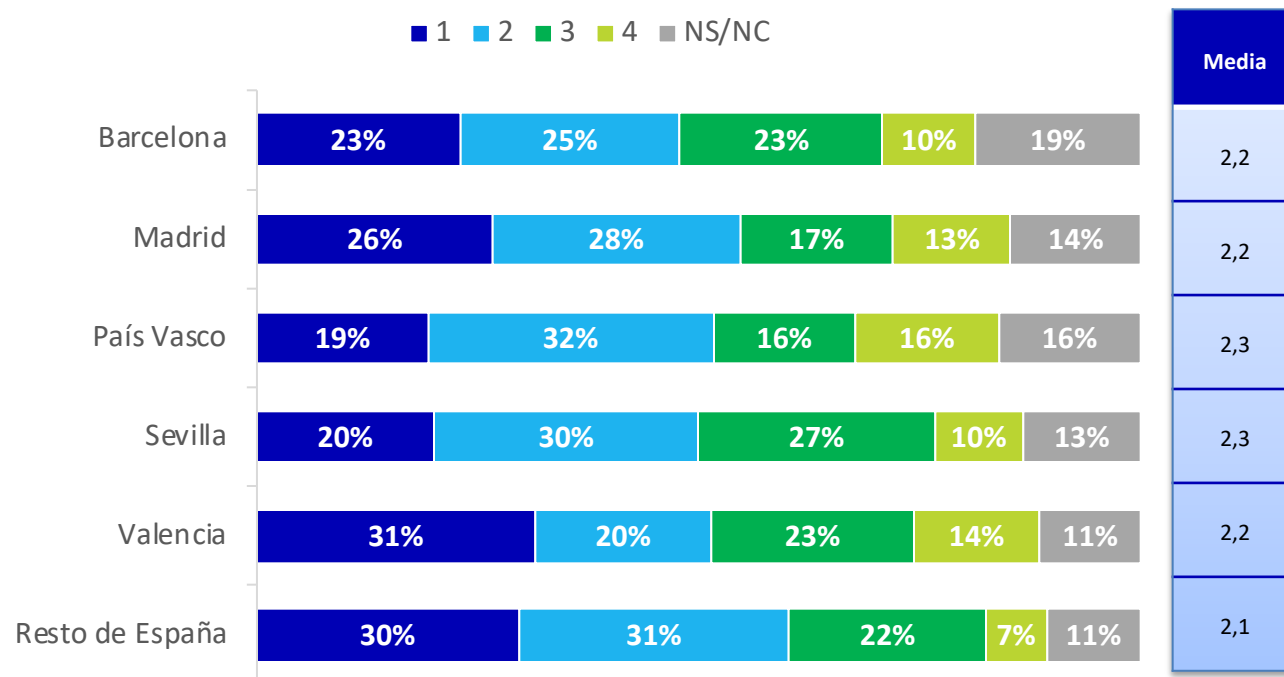
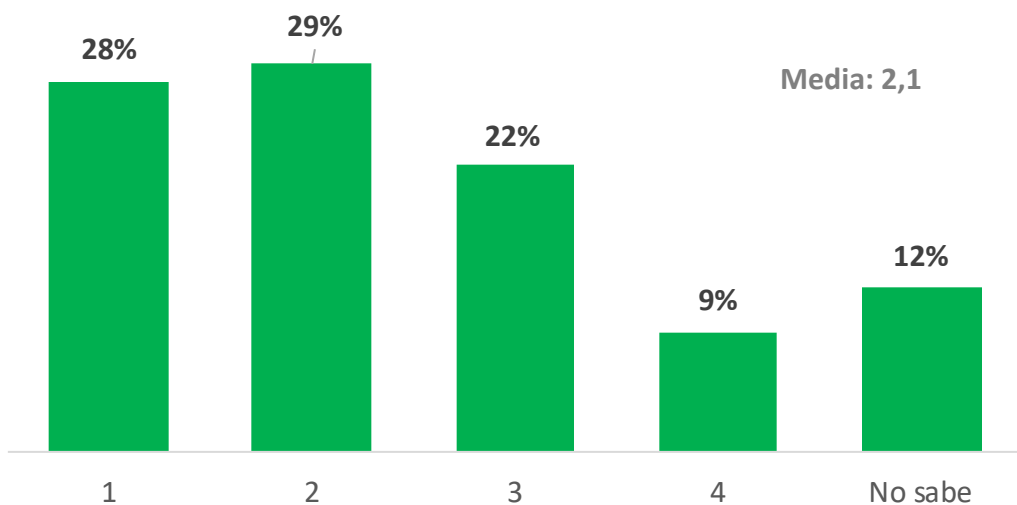
¿Qué tipo de producto contrató?



Comparación de bancos previo a la obtención de una hipoteca

- Previo a la contratación de una hipoteca con un banco, de media los **entrevistados compararon al menos 2 entidades bancarias**.
- Por zona geográfica, no hay grandes diferencias situándose por encima de la media se sitúan País Vasco y Sevilla.

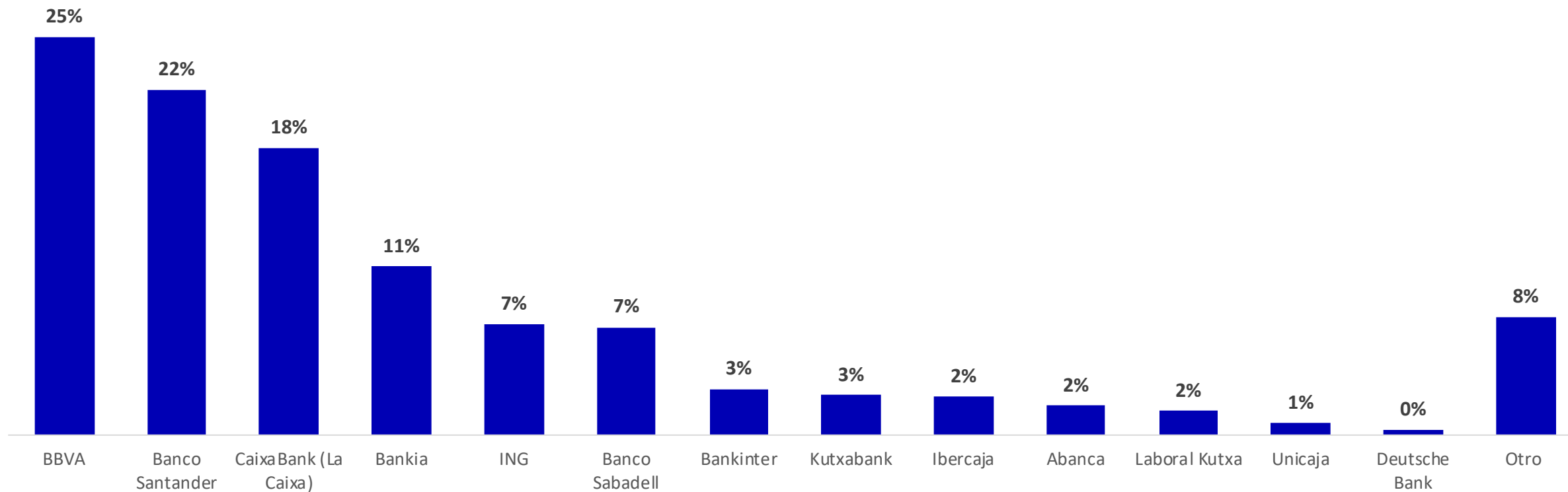
Aproximadamente, ¿cuántos bancos comparó antes de obtener una hipoteca?



Entidad bancaria de contratación

- **BBVA** (25%), **Banco Santander** (22%) , **La Caixa** (18%) y **Bankia** (11%) son las principales entidades de crédito y de financiación.
- Un 8% afirma que lo contrató en otro Banco, donde destaca en su mayoría las cajas rurales.

Y ¿con qué entidad bancaria contrató dicha hipoteca/préstamo personal?



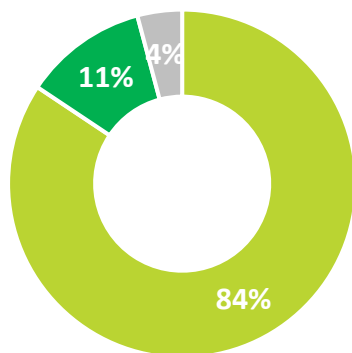
**Contratación de un seguro
asociado a la hipoteca/préstamo**

Possibilidad de contratación de un seguro

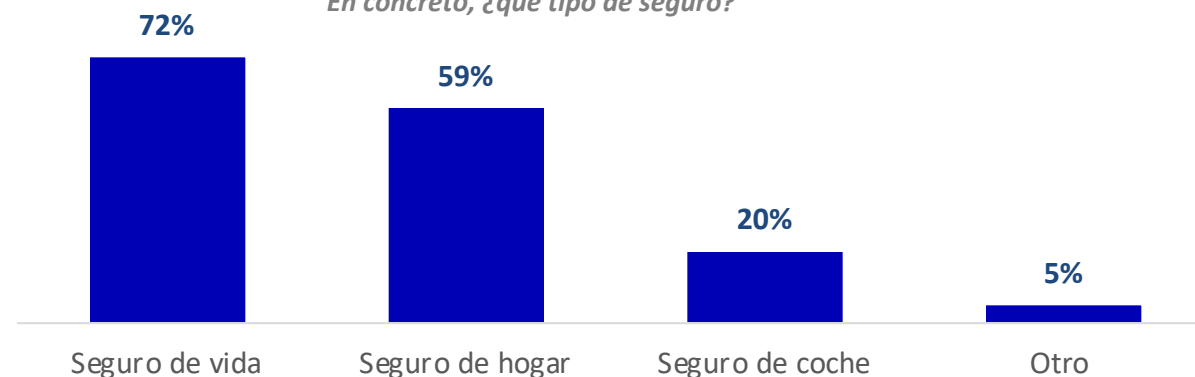
- Un **84%** de entrevistados afirma que su banco le ofreció la posibilidad de contratar un seguro asociado a la contratación previa de una hipoteca o préstamos personal. Solamente al 11% de los entrevistados no le ofrecieron la posibilidad de contratar un seguro.
- El tipo de producto que se les ofreció fue en su mayoría seguros de vida (72%) seguido de seguros del hogar (59%).
- La posibilidad de contratación de un seguro aumenta al 95% en el caso de las hipotecas. En el 81% de los casos, el banco ofreció junto con la hipoteca un seguro de hogar y en 71% de los casos un seguro de vida.

Desde su banco, ¿le ofreció su banco la posibilidad de contratar algún seguro junto con el préstamo?

■ Sí ■ No ■ NS/NC

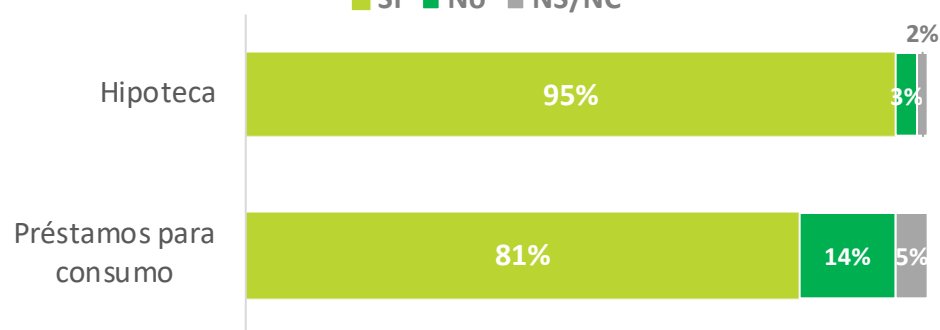


En concreto, ¿qué tipo de seguro?

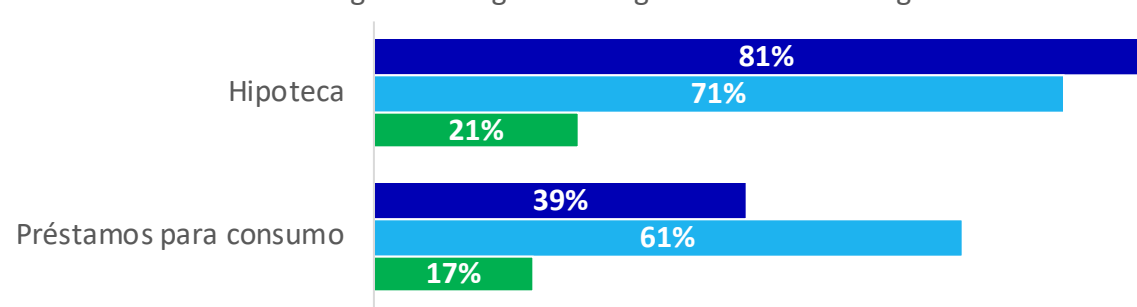


Cruces por tipo de producto contratado

■ Sí ■ No ■ NS/NC



■ Seguro de hogar ■ Seguro de vida ■ Seguro de coche

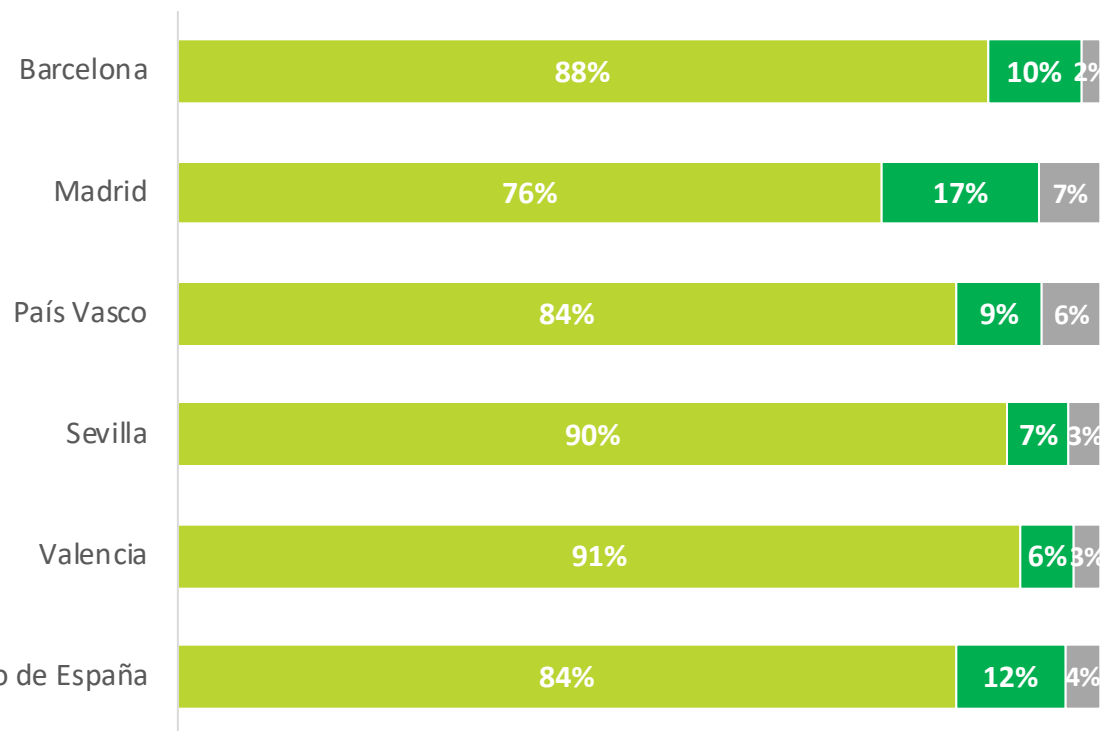


Possibilidad de contratación de un seguro

- La oferta de seguros por parte de los bancos es una práctica habitual en todo el territorio nacional, si bien, Valencia y Sevilla registran en mayor proporción (91% y 90% respectivamente) la oferta de seguros asociados a la concesión de una hipoteca o préstamo. En Madrid, esta práctica es menos frecuente en comparación con el resto de zonas.
- En cuanto al tipo de producto ofrecido, el estrella en todos los mercados es el seguro de vida, especialmente en Sevilla y Valencia.

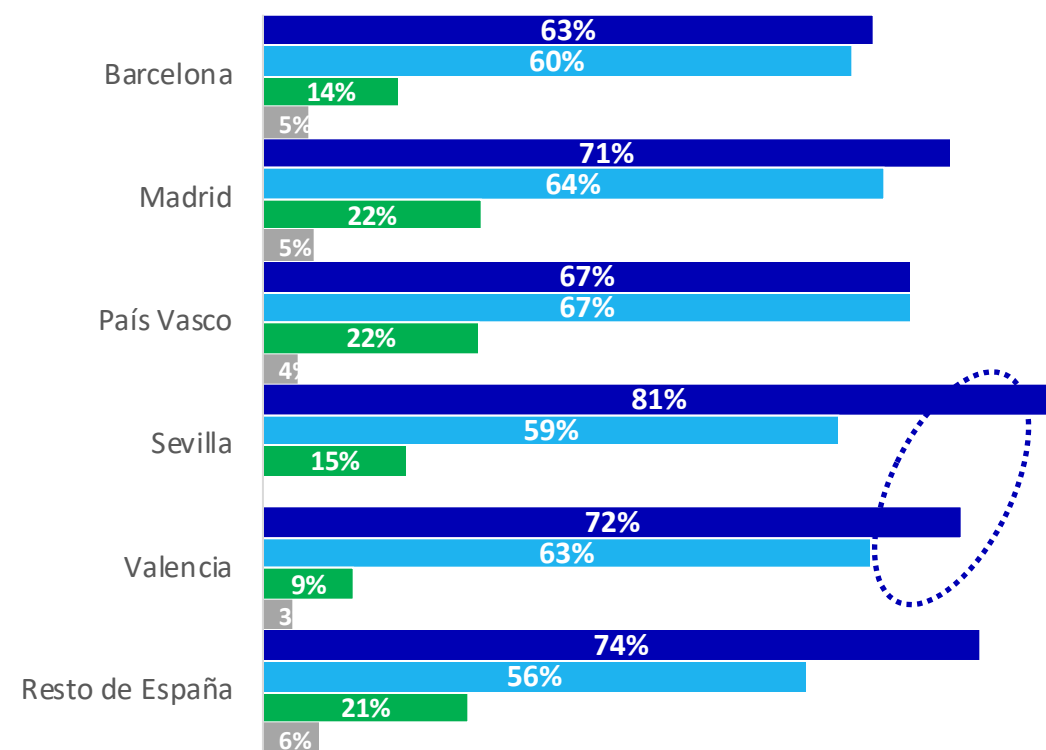
Desde su banco, ¿le ofreció su banco la posibilidad de contratar algún seguro junto con el préstamo?

■ Sí ■ No ■ No sabe



En concreto, ¿qué tipo de seguro?

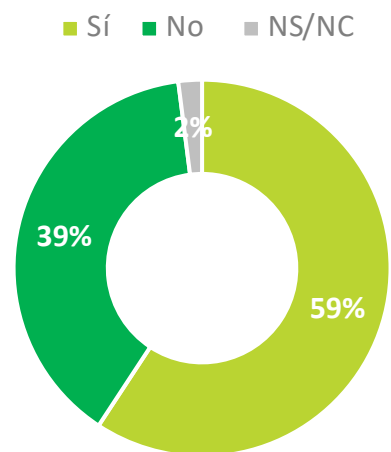
■ Seguro de vida ■ Seguro de hogar ■ Seguro de coche ■ Otro



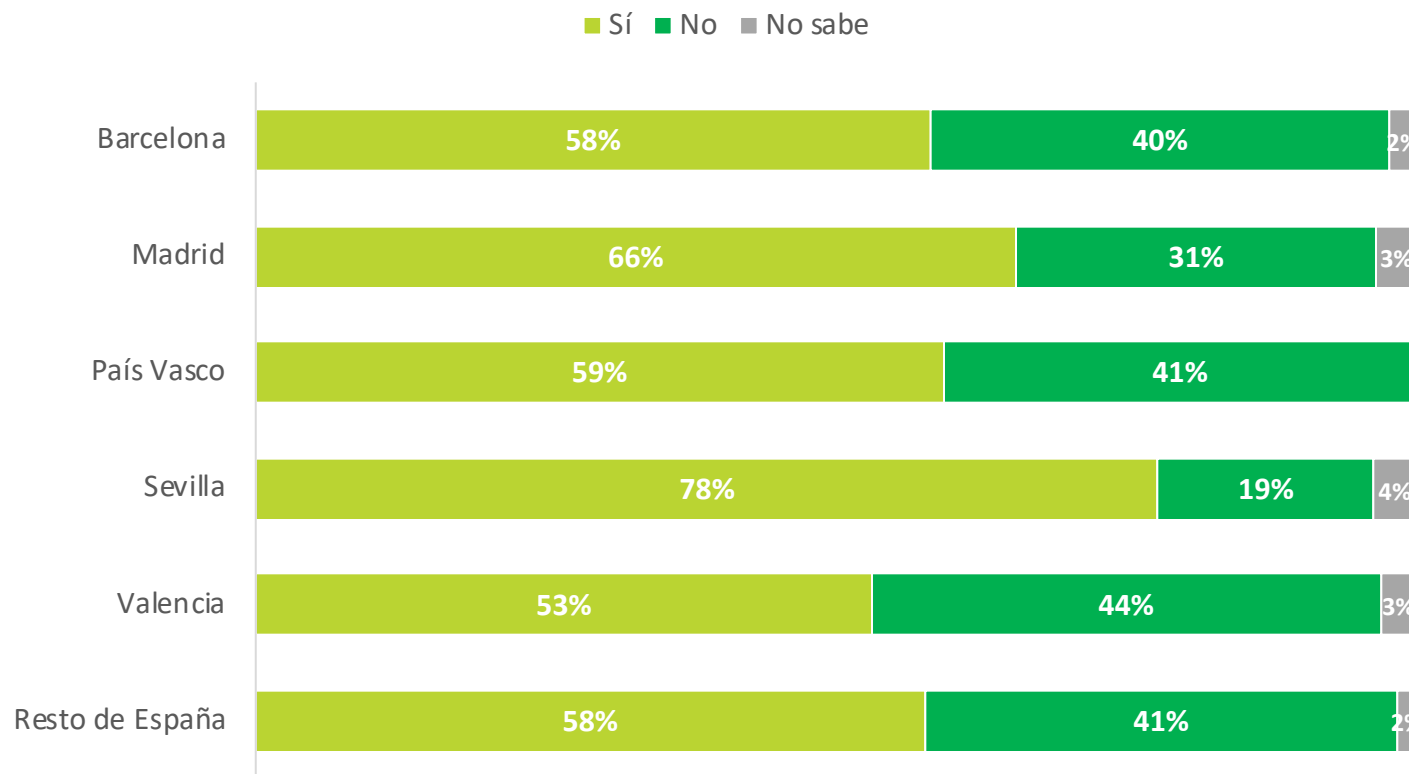
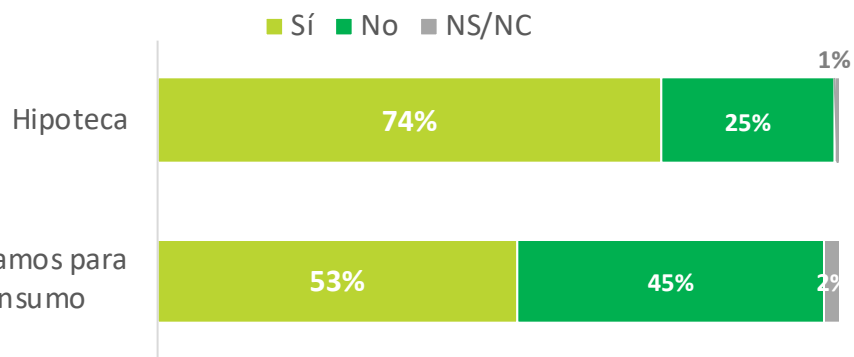
Contratación de un seguro como condición necesaria

- En el 59% de los casos la contratación del seguro fue una condición necesaria para formalizar la concesión de una hipoteca o préstamo personal. La proporción aumenta al 74% en el caso de las hipotecas y disminuye al 53% en el caso de los préstamos al consumo. De media, solamente un 39% de los encuestados afirma que la contratación de un seguro no fue un a condición necesaria.
- Por zonas geográficas prioritarias, Sevilla destaca muy por encima del resto en este tipo de prácticas. Por su parte, Valencia y Barcelona se sitúan por debajo de media nacional (53% y 58% respectivamente).

La contratación de estos seguros, ¿fue condición necesaria para formalizar la disposición del crédito?



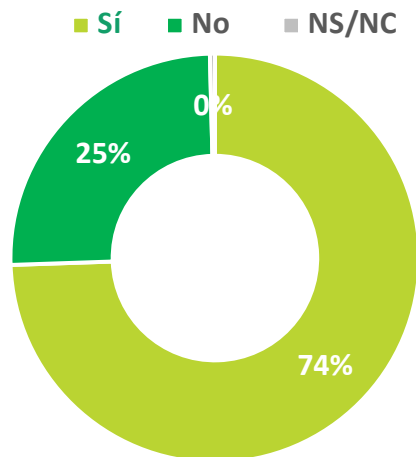
Cruce por tipo de producto contratado



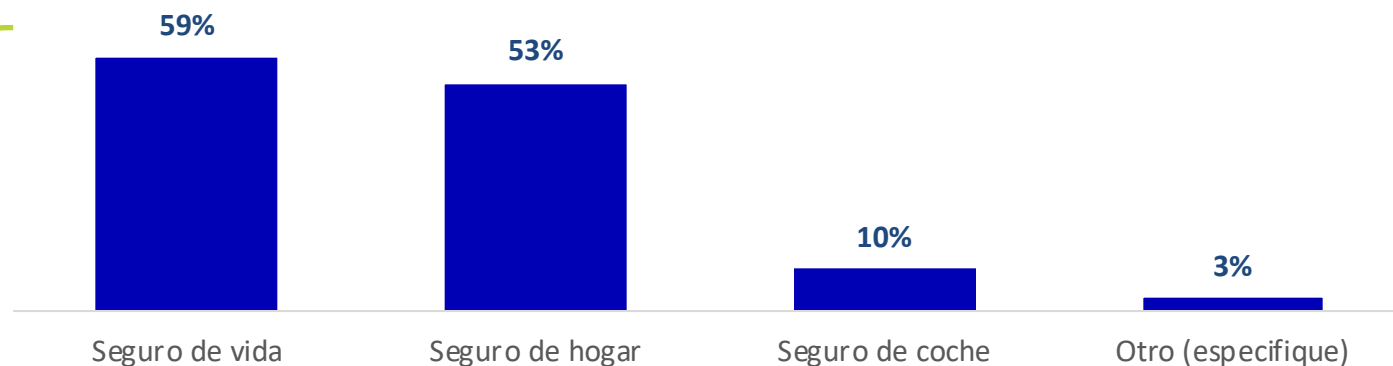
Contratación de un seguro para el acceso a una hipoteca/préstamo

- El 74% de los entrevistados afirma que en el momento de formalizar la hipoteca o el préstamo, contrató a través de su banco un seguro. La proporción aumenta al 90% en el caso de las hipotecas; 68% en el caso de los préstamos al consumo.
- En su mayoría, contrataron seguros de vida (59%) o seguros de hogar (53%) y a día de hoy el 75% afirma seguir estando asegurado con el mismo seguro que contrató en el momento de la formalización de la hipoteca.

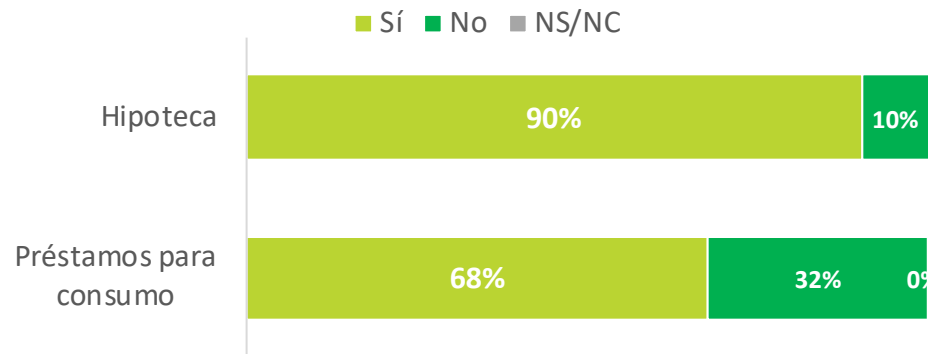
Finalmente, ¿contrató algún seguro para acceder a la hipoteca o préstamo?



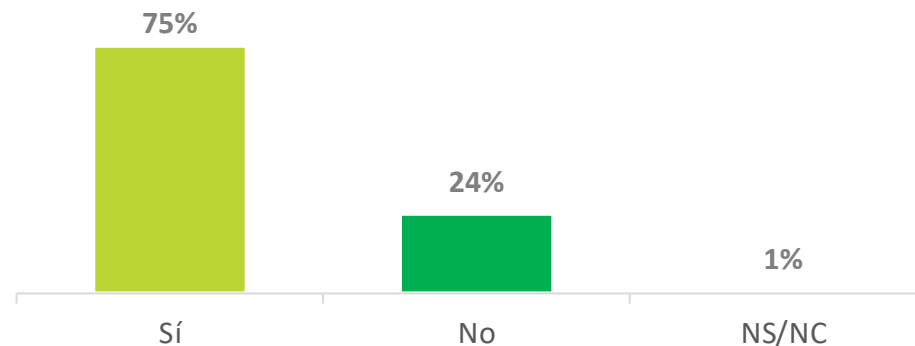
¿Cuál de ellos?



Cruce por tipo de producto contratado



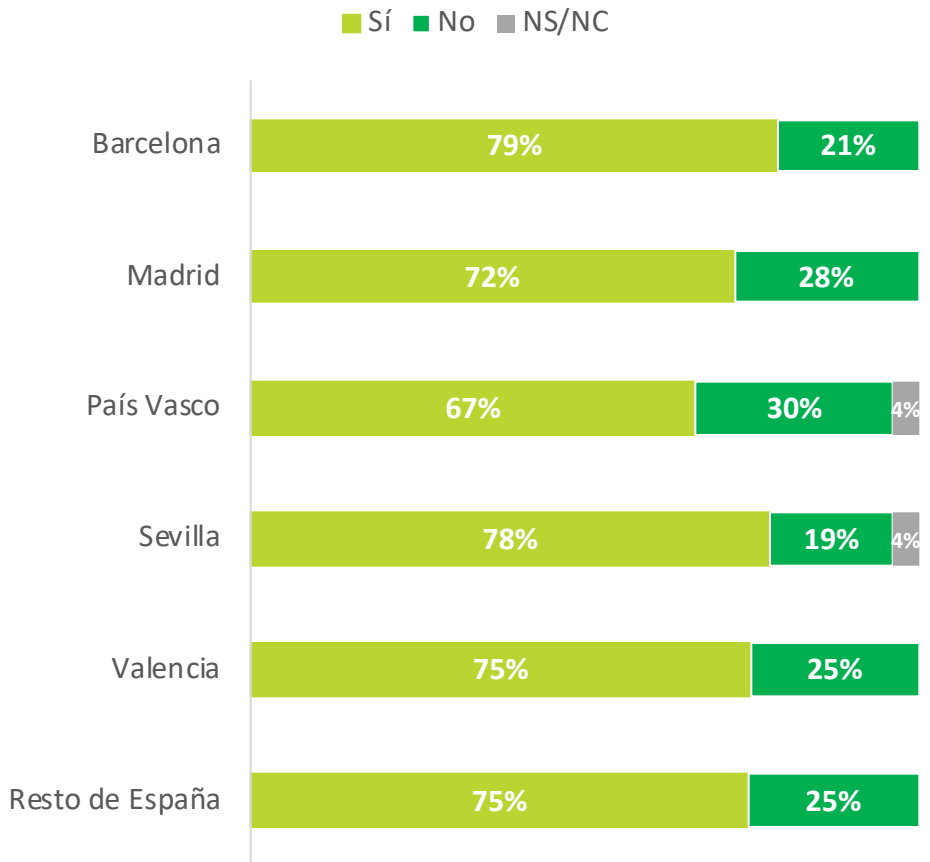
¿Sigue estando asegurado con el mismo seguro que contrató en el momento de disponer del crédito?



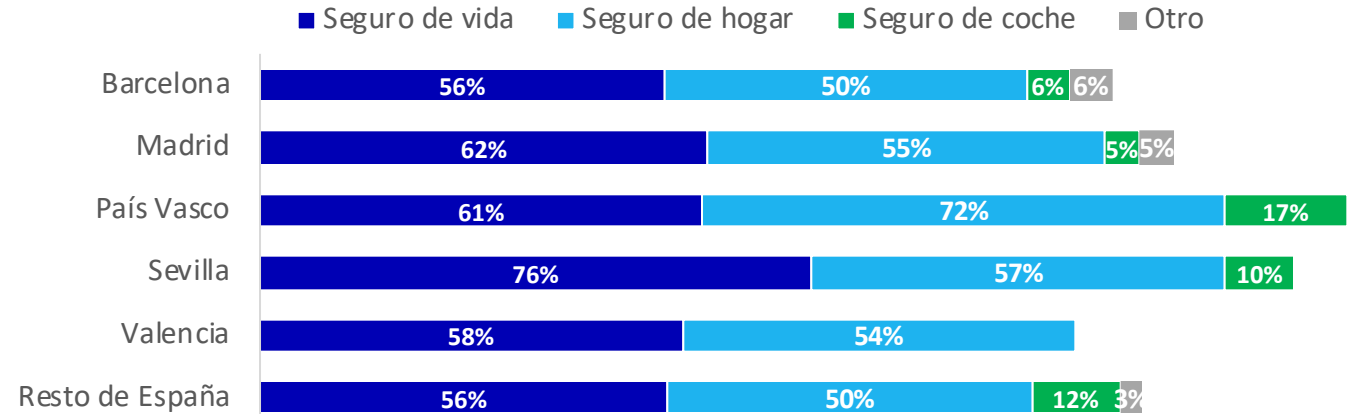
Contratación de un seguro para el acceso a una hipoteca/préstamo

- Por zona geográfica, **Barcelona**, (79%) **Sevilla** (78%) y **Valencia** (75%) lideran la contratación de seguros en el momento de acceder al crédito (hipoteca o préstamo).
- En cuanto al tipo de seguro, mayoritariamente se contrataron seguros de vida, excepto en País Vasco, donde el producto que se contrató en mayor medida fueron seguros del hogar.
- La mayoría de los entrevistados a día de hoy afirma seguir estando asegurado con el mismo seguro que contrató en el momento de formalizar la hipoteca/préstamo.

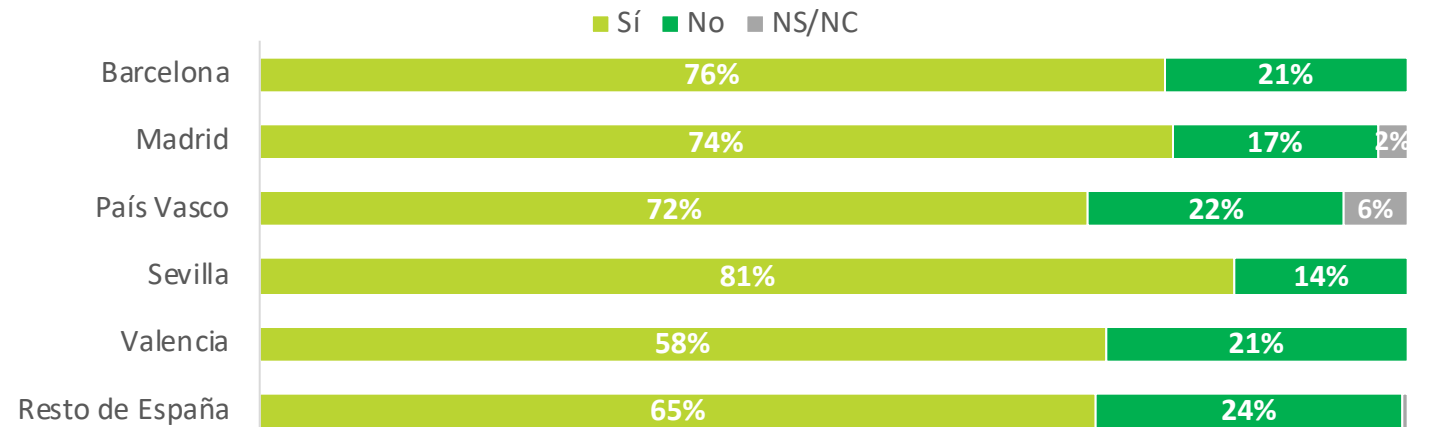
Finalmente, ¿contrató algún seguro para acceder a la hipoteca o préstamo?



¿Cuál de ellos?



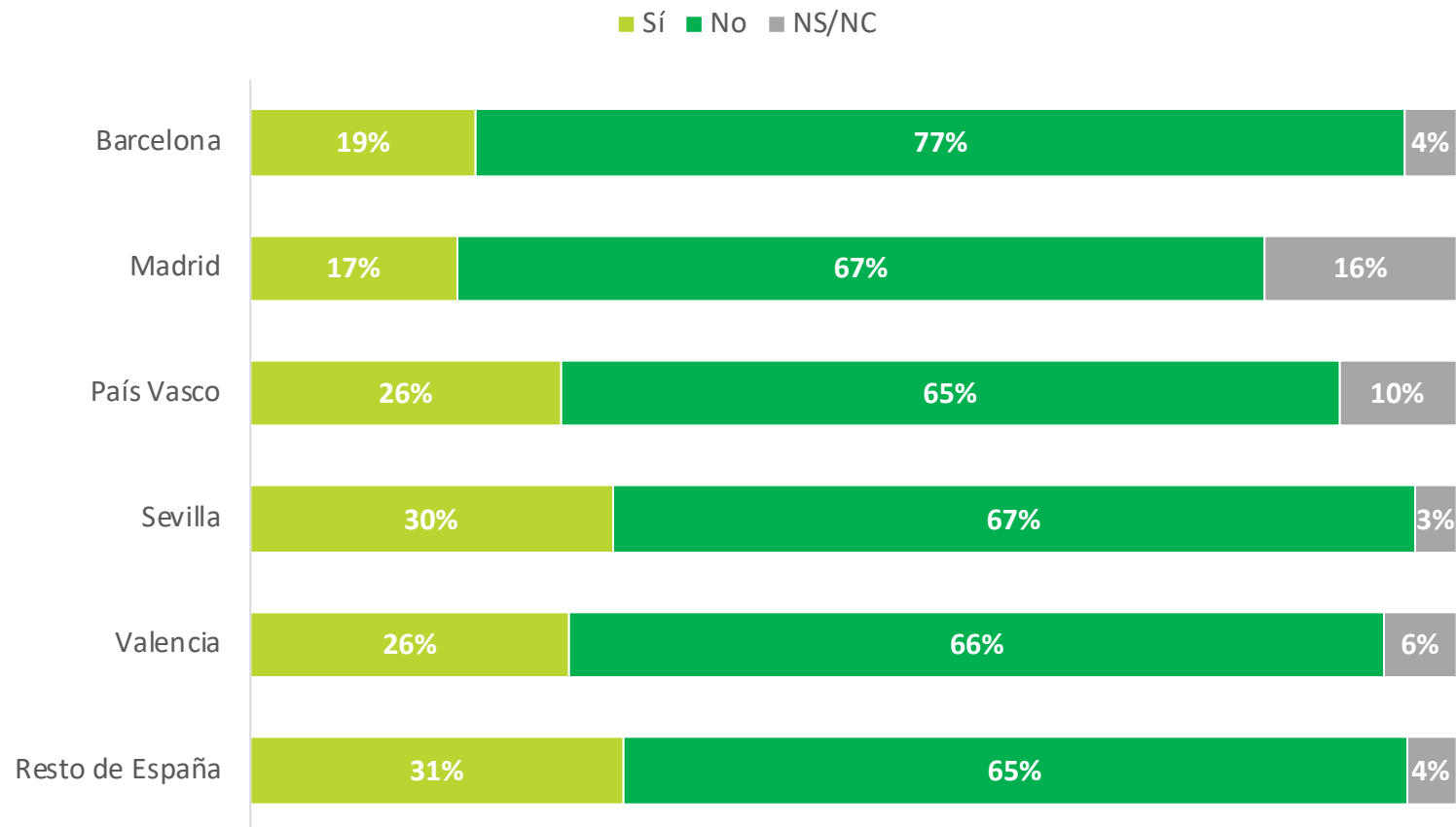
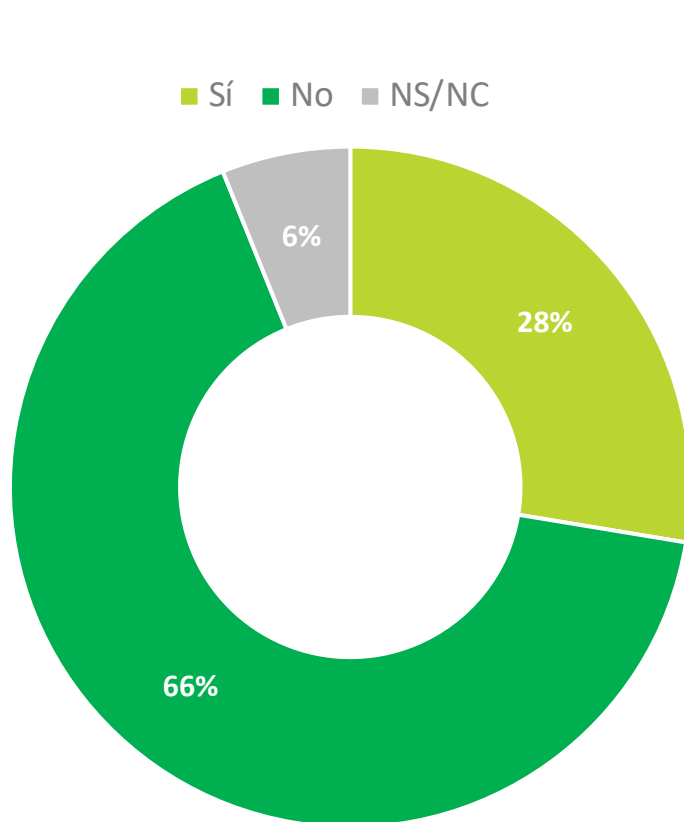
¿Sigue estando asegurado con el mismo seguro que contrató en el momento de disponer del crédito?



Información sobre la contratación de un seguro en otra aseguradora


- En dos de cada tres casos (66%), los bancos no informaron a sus clientes de la posibilidad de contratación de dicho seguro en otra entidad aseguradora.
- Por zona geográfica, Barcelona y Madrid emergen como los territorios donde menos información recibe el cliente sobre la posibilidad de contratación de seguros al margen de la entidad de crédito (77% y 67% respectivamente).

Independientemente de lo anterior, desde su banco, ¿le informaron de la posibilidad de contratar ese seguro con cualquier otra compañía aseguradora fuera del banco?



Conclusiones

Conclusiones

- 1 La banca ha seguido vinculando la contratación de seguros** a la concesión de préstamos e hipotecas. Incumpliendo, al menos, tres leyes:
 - La Ley General de Defensa de los consumidores y usuarios
 - La Ley de Mediación de Seguros y Reaseguros de 2006  sustituida por la transposición de la IDD, mediante Real Decreto
 - La Ley de Defensa de la Competencia
- 2 Evidente falta de transparencia** en la información que se da al cliente. En muchos casos, no se obliga a la contratación, pero se “sugiere”, “incita” o se “recomienda” la contratación *–en una situación de abuso de posición dominante–*
- 3 Más de la mitad de las personas que van a solicitar un crédito afirma que el banco les trasladó como condición necesaria un seguro.**
 - **El 74% contrató una póliza en el mismo momento de formalizar el crédito**
- 4 Dos terceras partes de los clientes confiesa que la entidad no les ofreció otra opción de contratación para el seguro**
- 5 El cliente apenas tiene margen para comparar.** El 60% de los clientes visita entre dos y cuatro entidades antes de la contratación de una hipoteca, sin embargo, cuando se ha decidido por una entidad es cuando surge el seguro “sugerido” y ya su capacidad de comparación prácticamente se anula
- 6 La práctica de vincular la concesión de un crédito a la contratación de un seguro tiene otra derivada:** en muchas ocasiones, se ofrece un precio más alto o unas coberturas por encima de las necesidades reales de quien contrata.
 - Esta situación es especialmente grave al comprobar en la encuesta que **el 75% de los clientes sigue durante toda o gran parte de la vida del crédito con el mismo seguro**

Conclusiones

- 7 Las administraciones y el regulador siguen consintiendo una práctica que va contra el libre mercado y contra los derechos de los clientes, que en el momento de pedir un crédito están en una situación de inferioridad evidente
- 8 La solución pasa por tres acciones:
 - Compromiso firme de la presidencia de las entidades
 - Involucración directa del regulador para acabar con esta práctica
 - Aumento de las inspecciones
- 9 El mediador juega un papel fundamental. En caso de duda, será quien, de manera gratuita, asesore sobre las coberturas reales necesarias, el precio medio de mercado y el abanico de posibilidades que existen para cubrir el requisito para formalizar un crédito.

Estudio sobre contratación de seguros vinculados a hipotecas y préstamos