

EN PORTADA

ENCUESTA SOBRE
ASEGURADORAS

6 Cambiar
de compañía

Ahorre un 10% regateando

Cada año pagamos cerca
de 800 euros por las pólizas
del coche y del hogar.

Sepa cómo reducir
su coste y qué compañías
son las que mejor valoran
los propios asegurados.



8 Seguro del automóvil

10 Seguro del hogar



Es muy probable que esté pagando de más por sus seguros. Bien porque su cobertura actual sea excesiva o porque pueda conseguir pólizas más baratas y mejores con otras compañías. Así que no se lo piense más y empiece a comparar. Primero, compruebe en este artículo qué aseguradoras son las más satisfactorias según los usuarios y nuestros análisis. Después consulte en nuestra página web las condiciones de sus pólizas para un perfil similar al suyo (vea, abajo, el recuadro *Solo Socios*). Por último, pida varios presupuestos y llame a su compañía para pedir un descuento equivalente.

Llame y pide un descuento

Debería conseguir un descuento sustancial: al menos un 10%, que es el margen medio que ofrecen las compañías a sus nuevos asegurados el primer año (y que luego desaparece en los sucesivos). Es más, Mapfre en su seguro del automóvil, y Mutua Madrileña en su seguro del hogar, anuncian puntualmente ofertas con un descuento del 50% sobre la prima para el primer año.

¿Se niega su compañía a rebajar la prima? Amenace entonces con darse de baja y cambiarse a otra. Eso sí, en el caso de la póliza del hogar, compruebe primero que no está ligada a la hipoteca. Porque entonces la baja podría implicar una dolorosa subida de la cuota de su hipoteca.

Con tres meses de antelación

Si al final decide no renovar su póliza, recuerde que deberá comunicarlo a su aseguradora con al menos dos meses de antelación. De lo contrario se la prorrogarán automáticamente. Por eso, si ha decidido cambiar de compañía, hágalo unos tres meses antes, de modo que tenga tiempo suficiente para confirmar que realmente está emitida la nueva póliza antes de cancelar la actual.

La comunicación de la cancelación a su compañía debe hacerse de forma fehaciente (vea el modelo de abajo). Basta con un correo electrónico si la aseguradora acusa recibo. Si no lo hace, presente su solicitud para no renovar directamente en una oficina de la compañía. Y hágalo por duplicado, quedándose usted con una copia sellada y fechada que le sirva como justificante. ▶

**SI SU COMPAÑÍA LE NIEGA
UN DESCUENTO PIENSE
SERIAMENTE EN CAMBIAR DE
ASEGURADORA**



SOLO SOCIOS

LA MEJOR RELACIÓN CALIDAD-PRECIO

Consulte nuestras calculadoras de seguros del automóvil y de seguros del hogar.

www.ocu.org/dinero/seguros

NUESTRA ENCUESTA

2.956 asegurados

■ Durante el verano de 2012 realizamos una encuesta a una muestra representativa de españoles de entre 18 y 65 años, parte de los cuales eran socios de la OCU. Refleja la opinión de los usuarios de 1.585 pólizas de automóvil y 1.371 pólizas del hogar.

NO RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DEL SEGURO

Aseguradora, Compañía de seguros

Antonio López Casado

En Gijón, a 15 de junio de 2013

Referencia: póliza nº 0988 7345AF

Muy Sres. míos:

Por la presente, pongo en su conocimiento mi deseo de no prorrogar la póliza de referencia, que tiene vencimiento el día 28 de septiembre de 2013, cumpliendo para ello el plazo de preaviso de dos meses.

Les ruego que me confirmen la tramitación de mi petición.

Atentamente les saluda,

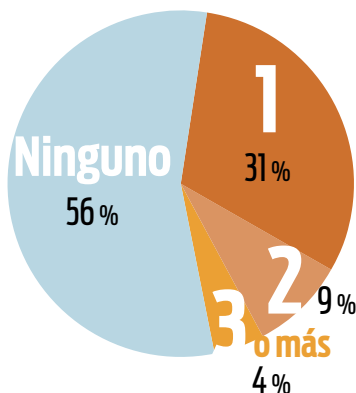
Antonio López Casado

Seguro del automóvil

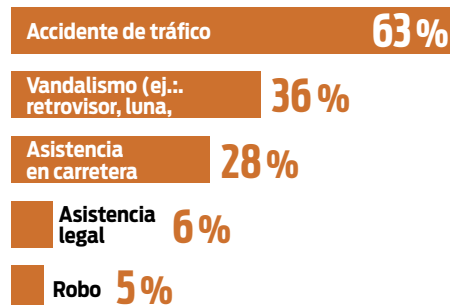
Mutua Madrileña y Génesis, las compañías mejor valoradas por sus asegurados.

LA EXPERIENCIA DE LOS ENCUESTADOS

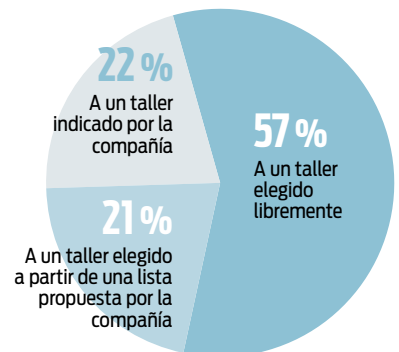
PARTES EN LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS



MOTIVOS POR LOS QUE DIÓ EL PARTE



¿DÓNDE LLEVÓ EL COCHE A REPARAR?



El color verde del cuadro comparativo destaca a dos compañías por encima del resto: Mutua Madrileña y Génesis. Sus asegurados son los más satisfechos con sus pólizas, especialmente en caso de siniestro con el coche, tanto en lo que respecta a la asistencia en carretera, como a la rapidez con que se tramitan los partes. Y lo cierto es que sus buenas valoraciones coinciden con los resultados de nuestros análisis comparativos, ya que ambas compañías reúnen la mayor parte de los galardones de Compra Maestra para distintos perfiles de conductor y vehículo. Es decir, sobre el papel ofrecen muy buena relación calidad precio.

Atlantis, Balumba y Clic son aún relativamente nuevos

Liberty es otra compañía muy bien valorada por sus asegurados, pero carecemos de

testimonios suficientes sobre sus prestaciones en caso de siniestro. De hecho, hay otras compañías como Atlantis, Balumba o Clic, que, como consecuencia de su pequeña cuota de mercado, reúnen tan pocas respuestas que ni siquiera aparecen en el cuadro, pero que sin embargo también tienen galardones de Compra Maestra.

En cualquier caso, las respuestas de los asegurados revelan valoraciones muy diferentes para una misma compañía según el aspecto sobre el que se les pregunte. Mapfre,

por ejemplo, es muy apreciada cuando se pregunta por la calidad de la asistencia en carretera, pero sale peor parada cuando se trata de evaluar el coste de la prima y su evolución con el paso de los años.

A terceros ampliado, la póliza más común

El 43% de los encuestados tiene contratada esta cobertura, que además de responsabilidad civil, protección jurídica y asistencia en carretera, incluye la rotura de lunas, robo e

LA COBERTURA DE ASISTENCIA LEGAL ES EL SERVICIO PEOR VALORADO POR LOS ENCUESTADOS

SATISFACCIÓN ENCUESTADOS+ RESULTADOS OCU

| Compañías con respuestas de sus asegurados (por orden alfabético) | Satisfacción de todos los asegurados (puntuación 0-100) | | | | | Satisfacción entre quienes sufrieron un siniestro (0-100) | | | | | ¿Cuántas veces Compra Maestra? | |
|--|---|--------------------------------|-------------------------|---------------------------------|---------------------|---|-------------------------|-----------------------------|--|---------------------|--------------------------------|------------|
| | Atención al cliente | Condiciones previas a la firma | Coste anual de la prima | Evolución del coste de la prima | Satisfacción global | Tramitación del parte | Asistencia en carretera | Transparencia de los partes | Tiempo entre los daños y la inspección | Satisfacción global | Todo riesgo | A terceros |
| Allianz | 71 | 72 | 60 | 54 | 64 | 72 | 79 | 72 | 71 | 66 | | |
| Axa | 69 | 73 | 57 | 53 | 66 | 72 | 72 | 64 | 65 | 69 | | |
| Caser | 61 | 59 | 56 | 58 | 61 | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | | |
| Catalana Occidente | 72 | 80 | 64 | 54 | 70 | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | | |
| Direct Seguros | 65 | 71 | 63 | 54 | 65 | 64 | 64 | 59 | 70 | 64 | | |
| Generali | 60 | 69 | 61 | 58 | 65 | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | | |
| Genesis | 73 | 76 | 67 | 60 | 73 | 75 | 77 | 73 | 80 | 71 | | 2 |
| Groupama | 68 | 69 | 63 | 53 | 66 | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | | |
| Liberty | 73 | 72 | 61 | 61 | 75 | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | | |
| Linea Directa | 72 | 72 | 66 | 55 | 67 | 75 | 74 | 73 | 74 | 69 | 1 | |
| Mapfre | 70 | 71 | 55 | 52 | 66 | 71 | 77 | 64 | 69 | 68 | | |
| Mutua Madrileña | 72 | 75 | 65 | 67 | 72 | 77 | 79 | 72 | 76 | 74 | 12 | 1 |
| Pelayo | 63 | 68 | 56 | 52 | 61 | 72 | 71 | 65 | 68 | 68 | | |
| Reale | 64 | 79 | 59 | 56 | 66 | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | | |
| Zurich | 70 | 74 | 58 | 52 | 64 | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | | |

CÓMO LEER EL CUADRO

El cuadro comparativo, además de los resultados de la encuesta de satisfacción, incluye, en azul, el número de Compras Maestras que tienen las pólizas de esas compañías para los perfiles más comunes (sobre un total de 28).

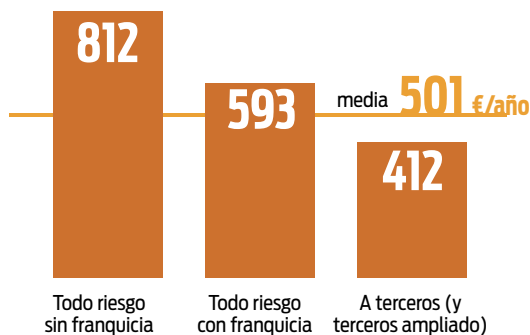
Atlantis, AMA, Balumba y Clic también tienen Compras Maestras, pero no salen en el cuadro porque no reúnen el suficiente número de testimonios.

s.d.: Sin datos suficientes.

Mejores resultados

Peores resultados

COSTE MEDIO DEL SEGURO



incendio. Es interesante cuando el automóvil tiene más de cinco años. Primero, porque es bastante completa y mucho más barata que la póliza a todo riesgo. Y segundo, porque los siniestros no son tan habituales como se pueda pensar: más de la mitad de los encuestados no dio parte alguno en los últimos tres años (vea el gráfico de arriba).

Eso sí, a la hora de dar un parte, es sorprendente el alto porcentaje de siniestros por vandalismo: ¡un 36%! Aunque viene a confirmar nuestros datos sobre el aumento de actos vandálicos contra los coches.

Por el contrario, la necesidad de recurrir a la cobertura de asistencia legal es muy poco habitual (6%). Tan poco habitual como es caso su grado de satisfacción, ya que es el servicio con el mayor porcentaje de personas insatisfechas. Así que recuerde que en caso de discrepancias puede acudir al

CONSEJOS DE AHORRO

¿Coche viejo?

■ La póliza a todo riesgo suele dejar de interesar cuando el coche tiene más de cinco años, ya que las indemnizaciones disminuyen mucho.

■ En todo caso, evite la cobertura de ocupantes o conductor. Es mejor un seguro de vida e incapacidad.

■ ¿Es buen conductor? Abarate la prima con una franquicia: en caso de siniestro usted solo asume el pago de la cantidad fijada.

■ Hay pólizas que se encarecen mucho cuando hay siniestros. Si le ocurre, no dude en cambiar de compañía.

■ Compruebe la cláusula bonus-malus. La Mutua Madrileña, por ejemplo, tiene

bonificaciones de hasta un 50% a todo riesgo si no da más de tres partes al año.

■ Y lo más importante: busque la mejor relación calidad precio en www.ocu.org/dinero/seguros-coche. Luego pida a su aseguradora que rebaje su póliza en la misma proporción, amenazando con cambiar de compañía.



SOLO SOCIOS

ATLANTIS, CON DESCUENTO

Es el mejor seguro según nuestros análisis con una bonificación de 180 euros en tres años.

www.ocu.org/ventaja-seguro-coche

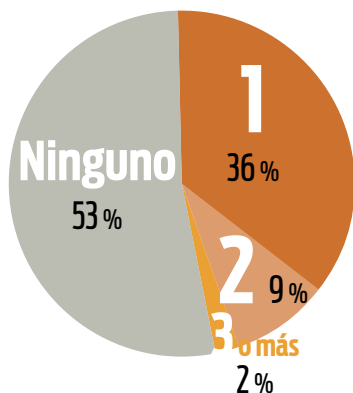
Seguro del hogar

Allianz, Atlantis, Catalana Occidente, Mapfre y Ocaso, las preferidas por sus asegurados.

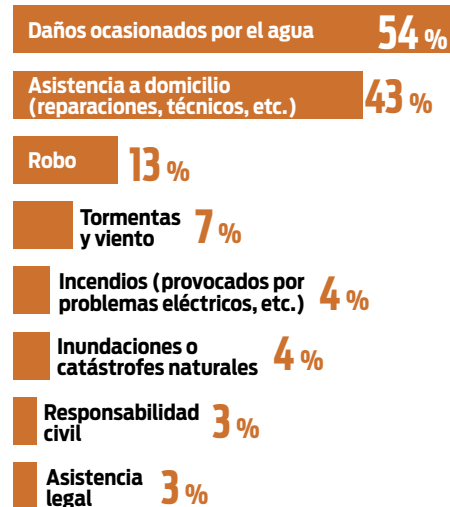


LA EXPERIENCIA DE LOS ENCUESTADOS

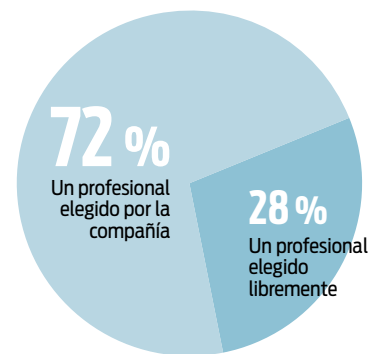
PARTES EN LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS



MOTIVOS POR LOS QUE DIO EL PARTE



¿QUIÉN HIZO LA REPARACIÓN?



Allianz, Atlantis, Catalana Occidente, Mapfre y Ocaso reúnen las mejores valoraciones de sus asegurados: cada compañía tiene al menos cinco criterios marcados en verde en el cuadro comparativo. Todo lo contrario que BBVA y Caser, donde el negro en todos las cuestiones revela la menor satisfacción de los encuestados. Probablemente porque muchas de sus pólizas tuvieran que ser contratadas con la hipoteca.

Buena calidad de las reparaciones

Es sin duda una buena noticia: de todos los temas consultados, el mejor valorado en general por los asegurados es la calidad de la

reparación de un siniestro, una reparación realizada normalmente por un profesional elegido por la compañía, tal y como suele establecerse en la mayoría de los casos. En este sentido, recuerde que no debe llamar a nadie sin avisar antes a la compañía; de lo contrario, podrían negarse a pagar el importe de dicha reparación.

Los factores peor valorados por los encuestados son el excesivo coste de la póliza y la escasa flexibilidad para definir el alcance de las distintas coberturas, una limitación importante, ya que impide abaratar la póliza para adaptarla a los intereses del asegurado y a las condiciones del inmueble (vea el apartado *Más consejos de ahorro*).

LAS COMPAÑÍAS OFRECEN POCOA FLEXIBILIDAD A LA HORA DE NEGOCIAR EL ALCANCE DE LAS COBERTURAS

SATISFACCIÓN ENCUESTADOS + RESULTADOS OCU

| Compañías con respuestas de sus asegurados | Satisfacción de todos los asegurados (puntuación de 0-100) | | | | | | Satisfacción entre quienes sufrieron un siniestro (de 0-100) | | | | | | ¿Cuántas veces ha sido Compra Maestra? |
|--|--|-----------------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|--|-----------------------------|---|-------------------------------------|-------------------------|----------------------|--|
| | Profesionalidad del agente/ corredor | Flexibilidad para cobertura | Claridad del contrato | Importe de la póliza | Cláusulas especiales | Satisfacción general | Tiempo entre los daños y la inspección | Calidad de las reparaciones | Transparencia de los partes (seguimiento) | Tiempo en realizar las reparaciones | Estimación de los daños | Satisfacción general | |
| (por orden alfabético) | | | | | | | | | | | | | |
| Allianz | 77 | 67 | 70 | 65 | 66 | 70 | 67 | 70 | 67 | 68 | 66 | 68 | 2 |
| Atlantis | 70 | 68 | 72 | 68 | 68 | 72 | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | 4 |
| Axa | 77 | 63 | 64 | 59 | 53 | 64 | 67 | 71 | 68 | 67 | 66 | 66 | |
| BBVA | 54 | 55 | 52 | 46 | 46 | 52 | 57 | 62 | 57 | 56 | 56 | 56 | |
| Caser | 53 | 57 | 54 | 51 | 45 | 52 | 58 | 63 | 52 | 58 | 56 | 57 | |
| Catalana Occidente | 76 | 66 | 66 | 61 | 55 | 63 | 68 | 75 | 71 | 68 | 66 | 72 | |
| Groupama | 60 | 62 | 63 | 59 | 54 | 58 | 66 | 66 | 64 | 65 | 66 | 63 | |
| Mapfre | 72 | 63 | 66 | 57 | 59 | 65 | 71 | 74 | 70 | 72 | 69 | 71 | |
| Mutua Madrileña | 56 | 60 | 61 | 62 | 52 | 61 | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | |
| Ocaso | 72 | 64 | 66 | 63 | 57 | 67 | 70 | 72 | 72 | 69 | 70 | 67 | |
| Pelayo | 74 | 72 | 65 | 67 | 61 | 67 | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | |
| Santalucía | 66 | 56 | 62 | 55 | 55 | 63 | 65 | 68 | 68 | 68 | 62 | 68 | |
| Segurcaixa | 59 | 56 | 60 | 56 | 58 | 53 | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | s.d. | |

CÓMO LEER EL CUADRO

El cuadro comparativo, además de los resultados de la encuesta de satisfacción, incluye, en azul, el número de Compras Maestras que tienen las pólizas de esas compañías para los perfiles más comunes (sobre un total de seis).

s.d.: Sin datos suficientes.

Mejores resultados

Peores resultados

Otro factor conflictivo es el que se refiere a la profesionalidad del empleado, agente o corredor que le vendió el seguro, aunque las opiniones varían mucho según la compañía: mientras que para los asegurados en Mutua Madrileña y Segurcaixa apenas supera el aprobado, en Allianz y Axa la valoración es, como mínimo, notable.

Siniestro por fuga de agua: una vez y no más

El siniestro más habitual entre los asegurados que han participado en la encuesta son los daños por agua. Y es importante que sea consciente de que solo se cubre si las cañerías y la fontanería está en buen estado. A veces, si el deterioro no es evidente, se cubre el primer problema que se declara, pero no los siguientes, a menos que el asegurado renueve las instalaciones de su bolsillo.

El robo es otro siniestro bastante común. Recuerde que muchos seguros lo cubren incluso fuera del hogar, aunque normalmente exigirán que se demuestre violencia o intimidación. Sin embargo, el hurto o sustracción de bienes sin mediar violencia y dentro de la vivienda suele cubrirse hasta cifras que rara vez superan los 3.000 euros.

En lo que se refiere a los daños provocados por tormentas, viento, inundaciones o catástrofes naturales, se trata de coberturas conflictivas. El seguro solo interviene si son producto de un fenómeno que supere una cierta intensidad.

Los partes por responsabilidad civil o por asistencia legal no son habituales. Pero se trata de situaciones que conviene tener cubiertas. Pueden ahorrarle una buena cantidad de dinero y trámites.

272 EUROS
ES EL COSTE DE LA PRIMA MEDIA DE LOS ENCUESTADOS

MÁS CONSEJOS DE AHORRO

¿Aseguro continente?

■ Si su seguro comunitario es bueno (vea DyD n° 135), no hace tanta falta que su seguro del hogar cubra el continente (el inmueble). Eso sí, si tiene hipoteca, compruebe que el importe asegurado es el exigido por el banco.

■ Tampoco le compensa cubrir el contenido si puede asumir el riesgo de perder su mobiliario. En el caso de que la compañía no acepte esta posibilidad, reduzca al menos su importe al mínimo.

■ Lo que sí resulta imprescindible es la cobertura de responsabilidad civil por un importe mínimo de 300.000 euros. También es recomendable la cobertura de defensa jurídica.

■ Otra forma de abaratar la póliza del hogar es contratar el seguro con una franquicia.

O contratarlo con la misma compañía que asegura la comunidad (siempre que sea bueno, claro): muchas ofrecen un descuento en este caso.

■ Y lo más importante: busque la mejor relación calidad precio en www.ocu.org/dinero/seguros/calculadora/comparar-seguros-hogar. Luego pida a su aseguradora que le rebaje su póliza en la misma proporción, amenazando con cambiar de compañía.



SOLO SOCIOS

ATLANTIS, CON DESCUENTO

Consigue el mejor seguro según nuestros análisis con un descuento del 5% sobre la tarifa básica

www.ocu.org/seguro-hogar