

¿Satisfecho con su seguro?

Regal y Génesis en coches, Mapfre en salud y Atlantis en hogar son los mejor valorados por sus asegurados.



NUESTRA ENCUESTA

9.227 usuarios

■ A principios de año hemos realizado una encuesta a una muestra aleatoria de socios de OCU que refleja la opinión de los usuarios de 3.872 pólizas de automóvil, 1.579 pólizas de salud y 3.776 pólizas del hogar. Aprovechamos para agradecerles su participación.

A través de nuestros análisis comparativos de seguros usted puede valorar, punto por punto, qué póliza se adapta mejor a la cobertura que necesita. Ahora, con los resultados de esta encuesta, puede conocer además de primera mano la satisfacción personal de los usuarios con sus propios seguros.

Coche: Génesis, Regal, Mutua Madrileña, Reale y Liberty

Tal y como puede comprobar en el cuadro de arriba, estas cinco aseguradoras de automóvil destacan sobre el resto. Regal, además, obtiene las mejores valoraciones en lo que se refiere al coste de la prima y su evolución, los factores peor evaluados por la mayoría de los encuestados. Claro que hay formas de reducir su importe...

SATISFACCIÓN (MÁXIMO 100) SEGURO DEL COCHE

Compañía	Página web	Atención telefónica	Contrato: transparencia, claridad...	Importe de la prima	Evolución de la prima con el paso del tiempo	Facilidad para elegir la franquicia a pagar	Transparencia en la tramitación de los partes	Tiempo de reparación o para recibir indemnización	Calidad reparación o importe indemnización	Satisfacción general	Compras Maestras
Regal	77	79	71	69	71	70	72	74	75	70	
Génesis	70	74	71	65	59	65	74	75	76	70	
Mutua Madrileña	68	70	64	56	59	55	71	73	74	69	
Reale	68	68	66	59	55	61	68	69	75	68	
Liberty Seguros	75	77	67	61	51	61	70	69	72	67	
Línea Directa	69	71	64	65	57	62	69	72	73	66	
Mapfre	68	71	66	52	51	58	71	73	75	66	
Pelayo	63	66	65	56	51	58	68	67	71	65	
Axa	66	68	64	55	54	61	69	69	71	65	
Allianz	68	69	66	54	51	55	67	69	70	64	
Zurich	68	69	64	53	51	61	67	68	72	64	
Direct Seguros	68	65	63	62	54	62	66	69	69	63	
Generali	71	67	66	61	50	57	64	64	66	63	
Catalana Occidente	61	71	66	50	51	68	70	70	73	62	
Caser	60	63	57	52	50	62	62	62	67	56	

CÓMO LEER EL CUADRO

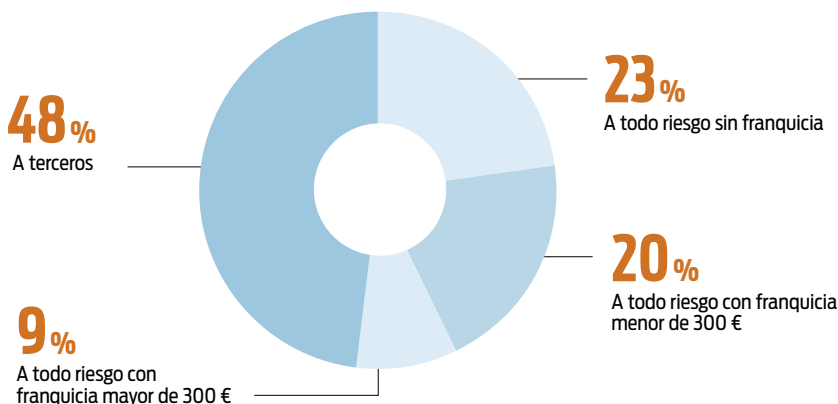
Además de los resultados de la encuesta, marcamos en azul aquellas compañías que tienen Compras Maestras para algunos de los asegurados tipo que analizamos periódicamente.

Atlantis también tiene Compras Maestras (un total de 9), pero no sale en el cuadro porque no reúne el suficiente número de opiniones.

■ Mejor valoradas

■ Peor valoradas

TIPO DE COBERTURA



61%

ha dado al menos un parte de siniestro en los últimos 5 años

En el caso de que su coche tenga menos de cinco años y tenga contratada una póliza a todo riesgo, puede rebajar la prima solicitando una franquicia. ¿Por qué importe? Depende de los partes que dé por daños propios. Así, por ejemplo, si comunica dos siniestros cada cinco años (como hace la media de los asegurados), puede aceptar una franquicia de hasta 200 euros por siniestro si le reducen la prima 100 euros. Y es que en cinco años pagaría probablemente 400 euros en franquicias pero se ahorraría 500 euros en la prima.

En el caso de que su coche tenga más de cinco años la póliza a todo riesgo deja de interesar, ya que el vehículo ha perdido buena parte de su valor y el importe de las indemnizaciones baja significativamente.

Otra forma de ahorrar es aprovechar los descuentos de la cláusula bonus malus. La Mutua Madrileña, por ejemplo, tiene bonificaciones de hasta un 50% a todo riesgo si da pocos partes. Motivo por el que suele resultar galardonada como la Compra Maestra en nuestros análisis comparativos. ▶

LA FRANQUICIA POR SINIESTRO SOLO INTERESA SI SU IMPORTE COMPENSA LA REDUCCIÓN DE LA PRIMA

SATISFACCIÓN (MÁXIMO 100) SEGURO SANITARIO PRIVADO

Compañía	Página web	Atención telefónica	Contrato: transparencia, claridad...	Importe de la prima	Evolución de la prima con el paso del tiempo	Importe del copago (en caso de usar el seguro)	Cobertura: nº hospitalares o clínicas, tratamientos...	Agilidad de los trámites administrativos	Calidad de la atención médica	Satisfacción general	Compras Maestras
Mapfre	65	71	67	61	57	55	73	72	78	72	
Asisa	64	64	65	60	56	62	69	69	75	70	
Axa	68	69	68	59	52	83	75	74	79	69	
DKV	66	69	66	55	53	69	71	72	76	69	
Adeslas	65	68	63	57	53	62	73	70	75	69	
Caser	59	63	58	60	51	69	73	68	73	66	
IMQ	59	64	64	50	48	51	69	71	76	66	
Sanitas	64	63	63	49	45	52	71	68	74	65	

CÓMO LEER EL CUADRO

Además de los resultados de la encuesta, marcamos en azul aquellas compañías que tienen Compras Maestras para algunos de los perfiles que analizamos periódicamente. Sanitas es una de ellas; y es que aún siendo la peor valorada por los usuarios, tiene un 65 sobre 100, un resultado aceptable.

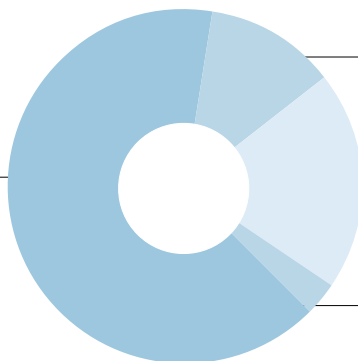
Fiatc también tiene una Compra Maestra, pero no sale en el cuadro porque no reúne el suficiente número de opiniones.

■ Mejor valoradas

■ Peor valoradas

¿QUIÉN PAGA EL SEGURO?

65%
El beneficiario



12%

Entre el beneficiario y la empresa donde trabaja

20%

La empresa donde trabaja

3%

Una asociación profesional



85%
ha usado el seguro sanitario al menos una vez en los últimos 5 años



NUESTRAS CALCULADORAS

Entre en nuestra web y consulte qué pólizas sanitarias y del hogar se ajustan mejor a su perfil y sus necesidades.

NUESTROS MODELOS

Tenemos a su disposición el modelo de no renovación de la póliza, por si quiere cambiar de compañía. Recuerde: debe hacerlo al menos con dos meses de antelación.

www.ocu.org/dinero/seguros

Seguro sanitario: Mapfre, la compañía mejor valorada

Sus usuarios destacan sus buenas prestaciones, sobre todo en atención telefónica, claridad del contrato, importe y evolución de la prima, y atención médica. En el polo opuesto, Sanitas, aunque en nuestros análisis comparativos no sale mal parada y resulta la Compra Maestra para al menos un par de perfiles de usuarios. El caso es que ambas compañías comparten una baja valoración en lo que se refiere al copago, que es casi la única forma de reducir la prima (además de la contratación a través de un colectivo).

Los seguros de salud privados son los seguros más caros: cuestan de media entre 1.700 y 3.100 euros al año para una familia de cuatro miembros. Aunque, tal y como puede comprobar en el gráfico, uno de cada tres encuestados reconoce que está sufragado total o parcialmente por la empresa donde trabaja. Si no es su caso, la única forma de abaratar la prima es aceptando el copago, que consiste en pagar una mínima cantidad de cada consulta o cada prueba que vaya a realizar (entre 3 y 12 euros, varía según el tipo de servicio que necesite y la compañía).

La otra forma de ahorrar es no contratar un seguro privado. En comparación con el servicio que da la sanidad pública, cualquier póliza privada queda por debajo en calidad. Y es que la sanidad pública cubre casi todas las alteraciones de la salud, sin exclusiones, sin periodos de carencia y sin la incertidumbre de quedarse sin seguro cuando más lo necesite, que son los grandes males de las pólizas privadas. Eso sí, lamentablemente el sistema público mantiene un gran contratiempo, las listas de espera: 77 días de media para la cita con el especialista y 108 días para las pruebas diagnósticas, según otro estudio que realizamos a principios de año.

EVITAR LAS LISTAS DE ESPERA EL PRINCIPAL MOTIVO PARA CONTRATAR UN SEGURO DE SALUD

SATISFACCIÓN (MÁXIMO 100) SEGURO DEL HOGAR

Compañía	Página web	Atención telefónica	Contrato: transparencia, claridad...	Importe de la prima	Evolución de la prima con el paso del tiempo	Transparencia en la tramitación de los siniestros	Tiempo hasta recibir el dinero reclamado	Satisfacción con la reparación o indemnización	Satisfacción general	Compras Maestras
Atlantis	69	73	73	66	62	70	69	69	68	
Mapfre	66	69	64	55	52	67	68	68	65	
Santa Lucía	64	67	62	53	51	64	66	66	62	
Catalana Occidente	62	66	60	56	53	64	68	66	62	
Allianz	64	65	61	58	54	64	64	65	61	
Plus Ultra	56	65	59	55	52	60	59	63	61	
Ocaso	58	64	61	54	50	63	61	63	60	
Axa	60	63	62	54	51	62	62	62	59	
Mutua Madrileña	66	68	61	60	56	63	64	62	59	
La Caixa	60	63	58	48	44	62	66	65	58	
Caser	54	60	56	50	47	57	57	60	56	
Pelayo	49	60	57	54	49	56	58	62	55	
BBVA Seguros	58	61	57	50	51	59	57	59	54	

CÓMO LEER EL CUADRO

Además de los resultados de la encuesta, marcamos en azul aquellas compañías que tienen Compras Maestras para algunos de los perfiles que analizamos periódicamente.

Mejor valoradas

Peor valoradas



68%

ha dado un parte al menos una vez en los últimos 5 años

EN UN SEGURO DEL HOGAR NO SIEMPRE HACE FALTA CUBRIR TODO EL CONTENIDO Y CONTINENTE

Seguro del hogar: Atlantis gana entre los usuarios y en nuestros análisis

Coincide que Atlantis, una compañía con muy buenos resultados en nuestros análisis comparativos (la Compra Maestra para cinco perfiles de usuarios), reúne además las mejores valoraciones de sus asegurados: el color verde es común en cada uno de los criterios que refleja el cuadro comparativo. Todo lo contrario que BBVA Seguros, donde el color negro revela la menor satisfacción de los encuestados. Probablemente porque muchas de sus pólizas están vinculadas a la contratación de la hipoteca, igual que sucede con Caser o La Caixa; en cuyo caso el cliente no tiene mucho margen de negociación en las condiciones. De hecho, si es su caso y quiere cancelarla, pregunte antes si no va a traducirse en un incremento de la cuota a pagar del préstamo.

Sea como sea, si su seguro de la comunidad cubre la parte privativa (vea DyD nº 135), no hace falta que su seguro del hogar cubra todo el continente (la reconstrucción del inmueble), basta con contratar solo una pequeña cantidad a primer riesgo. Aunque si tiene hipoteca deberá comprobar primero

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. Si la compañía no acepta esta posibilidad, al menos reduzca su importe al mínimo.

Lo que sí resulta imprescindible es la cobertura de responsabilidad civil por un importe mínimo de 300.000 euros; y también es recomendable la cobertura de defensa jurídica. Por cierto, las pólizas de todo riesgo accidental son preferibles a las tradicionales multirriesgo.

Sepa que los descuentos para pólizas nuevas se diluyen con los años. Por eso, cada dos o tres años, meses antes de la renovación, pida un descuento. ¿De cuánto? Compare varios buenos seguros del hogar con nuestra calculadora hasta dar con el más barato para sus necesidades. Luego solicite a su aseguradora que le iguale el precio, amenazando con cambiar de compañía. Si al final decide no renovar su póliza, deberá comunicarlo por escrito con al menos dos meses de antelación. Puede valer con un correo electrónico si responden a su recepción. Si no, tendrá que acudir a las oficinas de la compañía.

OCU SOLO SOCIOS

ATLANTIS, CON BONIFICACIONES

Hemos obtenido una serie de ventajas a la hora de contratar el seguro del hogar y del automóvil con esta compañía, cuyas pólizas destacan entre las mejores de nuestros análisis. Destacamos algunas de sus ventajas:

- En la póliza del automóvil, 180 euros de descuento en tres años; si no tiene siniestros, la subida de la prima se limita al IPC + 3 puntos como máximo.
- En la póliza del hogar, ofrece cobertura a todo riesgo accidental con una franquicia de 75 euros; además, garantiza el pago de las primas si el asegurado queda en situación de desempleo (también en la póliza del automóvil).

www.ocu.org/que-ofrecemos/3



Llévate de compras a los expertos de OCU

whatBuy

Esta aplicación gratuita de OCU te permite consultar, desde la misma tienda, los análisis de productos realizados por OCU para elegir mejor tu nuevo televisor, móvil, videocámara...

Descárgate gratis la aplicación, escaneando este código o en:

www.ocu.org/whatbuy



whatBuy

www.ocu.org

Creado por

