

Electrodomésticos en el hogar

Informe sobre el consumidor

Allianz  Partners



Los electrodomésticos son **elementos de primera necesidad**, porque facilitan las tareas cotidianas en los hogares.

En las últimas décadas las viviendas han sido equipadas con lavadoras, secadoras, lavavajillas, vitrocerámicas, frigoríficos, cafeteras, etc. Sin embargo su uso diario trae consigo la posibilidad de que se averíen. Su reparación podría ser costosa, al requerir de servicios técnicos oficiales, o volverse obsoletos por su antigüedad siendo necesario su reemplazo, y con ello el deber de asumir el costo de un aparato nuevo.

Pensando en ello se han ideado servicios de reparación de electrodomésticos integrados a las pólizas de hogar. A pesar de ser uno de los más demandados, no es enteramente conocido por los clientes de las empresas aseguradoras.

Contenidos

01 Contexto del electrodoméstico en el hogar

02 Intención de compra

03 Conclusiones

02

Contexto del electrodoméstico en el hogar

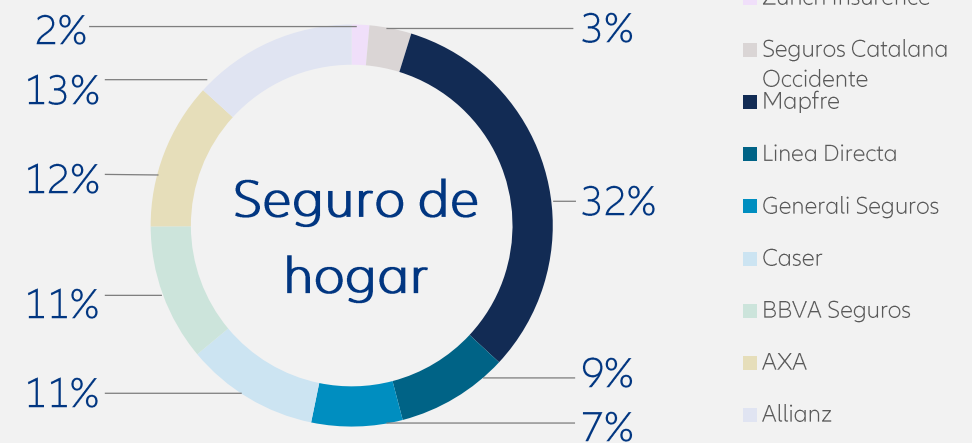
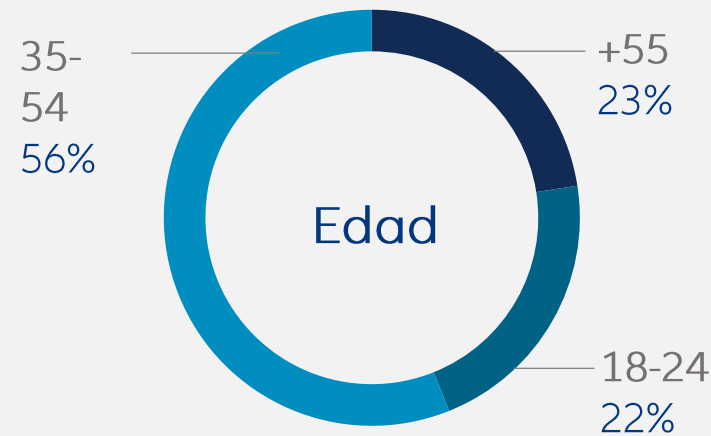
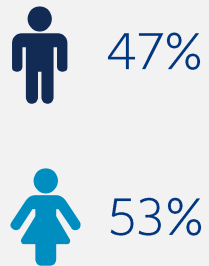




Perfiles encuestados

Hemos realizado una encuesta a 355 personas con residencia habitual en España y con seguro de hogar. El objetivo es entender su conocimiento sobre la garantía de reparación de electrodomésticos.

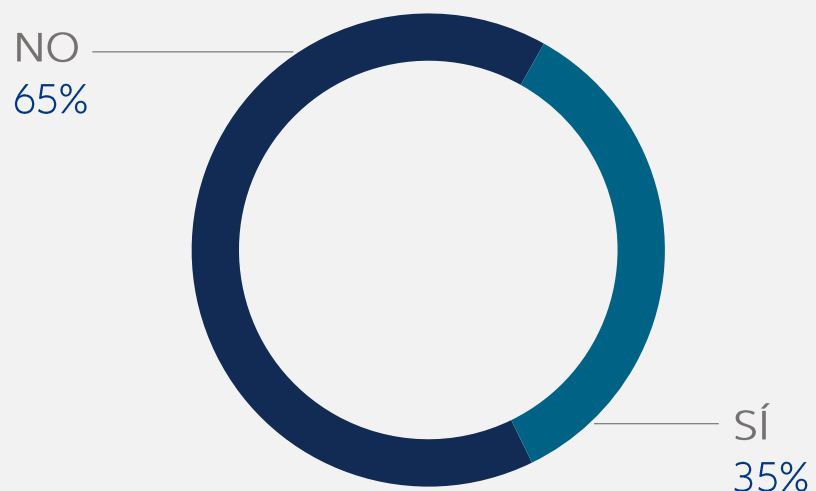
Sexo



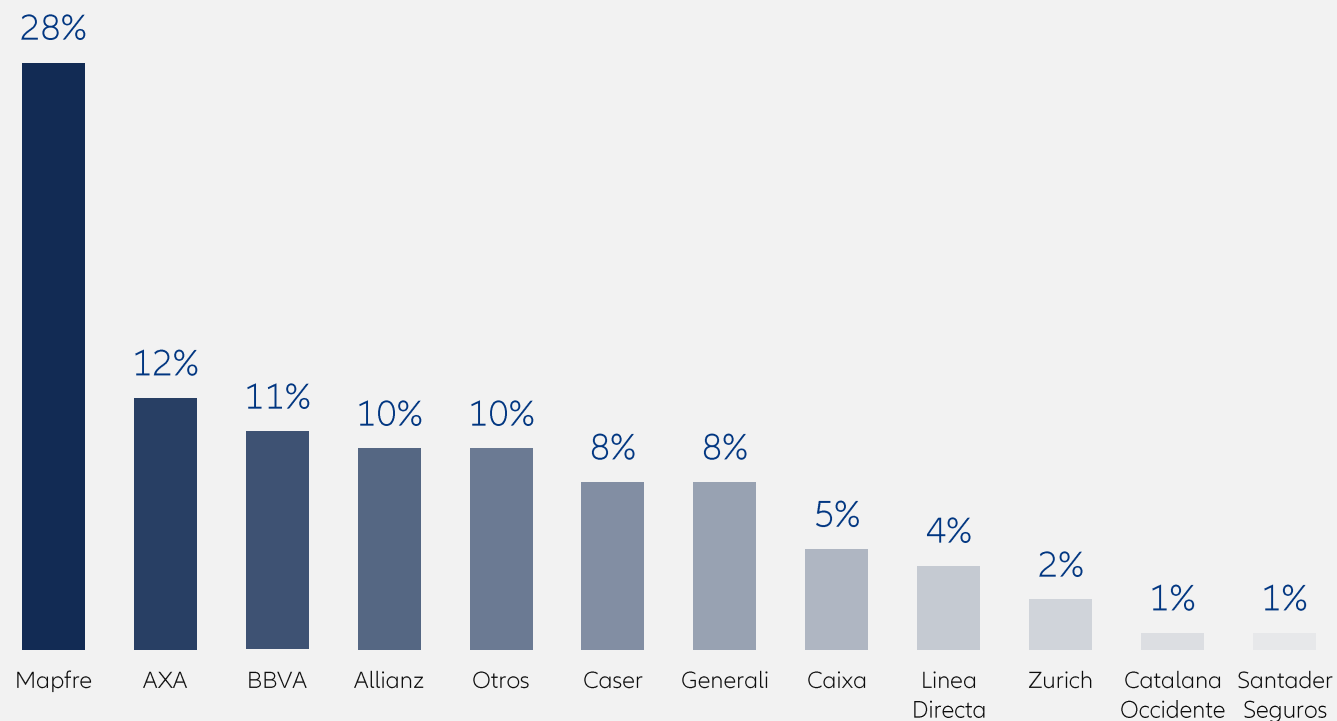
Cambio de seguro en el último año

Un 35% de los encuestados cambiaron de seguro en el último año, siendo la mayoría de Mapfre (aprox. 29%).

Clientes que han cambiado de seguro de hogar el último año.



Porcentaje por aseguradora. Clientes que han cambiado de compañía el último año.

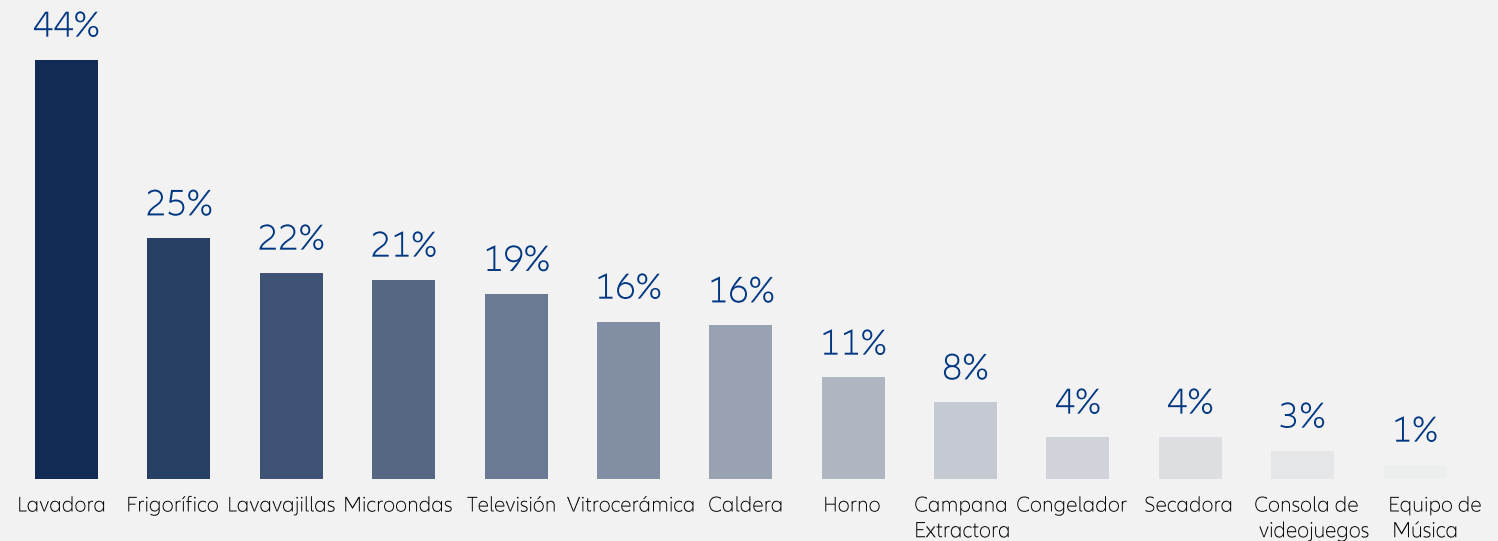
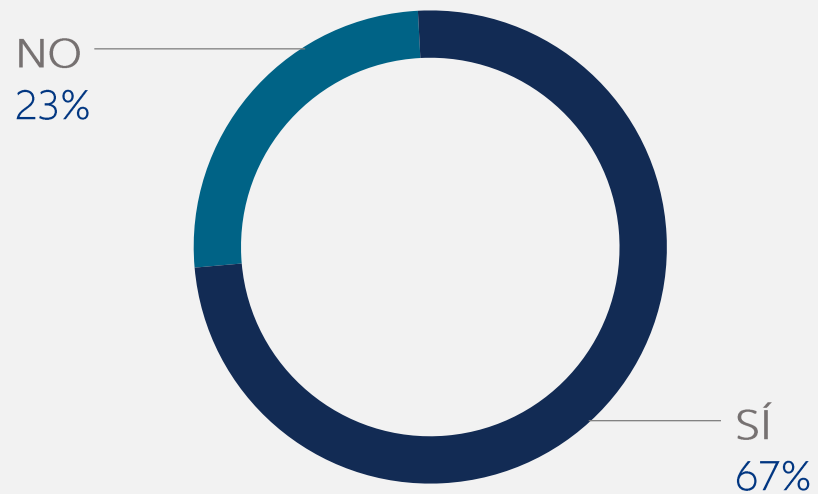


Electrodomésticos que más se han averiado

El 77% de los encuestados ha tenido averías en al menos uno de sus electrodomésticos. La lavadora es el aparato más propenso a tener averías en el hogar. Mientras que los equipos de música representan solo 1,5% de aparatos que se han dañado en casa.

Porcentaje de clientes con al menos un electrodoméstico averiado en los últimos 3 años.

Electrodomésticos más propensos a tener averías en los últimos 3 años.



Electrodomésticos que más se han averiado

El servicio de reparación de electrodomésticos es uno de los más valorados en pólizas de hogar, sin embargo el 36% no sabía si su póliza lo contempla. Solo el 14% confirma que su seguro cubre íntegramente la reparación de electrométricos.

Porcentaje de clientes que han pagado por reparar un electrodoméstico.

Sí, he tenido que pagar toda la reparación

46%

Sí, parcialmente. Mi seguro de hogar me cubría una parte

26%

No, mi seguro de hogar me lo cubre íntegro

23%

Porcentaje de clientes que al presentarse la avería de su electrodoméstico, sabían que podían atenderlo con su seguro de hogar.

No lo sabía

36%

Sí, sabía que mi póliza no lo cubría

34%

Sí, sabía que mi póliza cubría la reparación

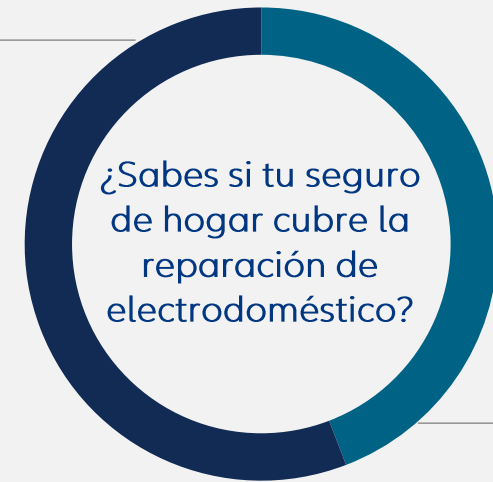
30%



Entre los que no se les ha estropeado hasta la fecha ningún electrodoméstico, el 53% afirma no conocer el seguro de hogar puede cubrir la reparación.

El 23% de los encuestados indica que sus electrodomésticos no han tenido averías en los últimos tres años, sin embargo de averiarse no habían contemplado su seguro de hogar para atender la reparación.

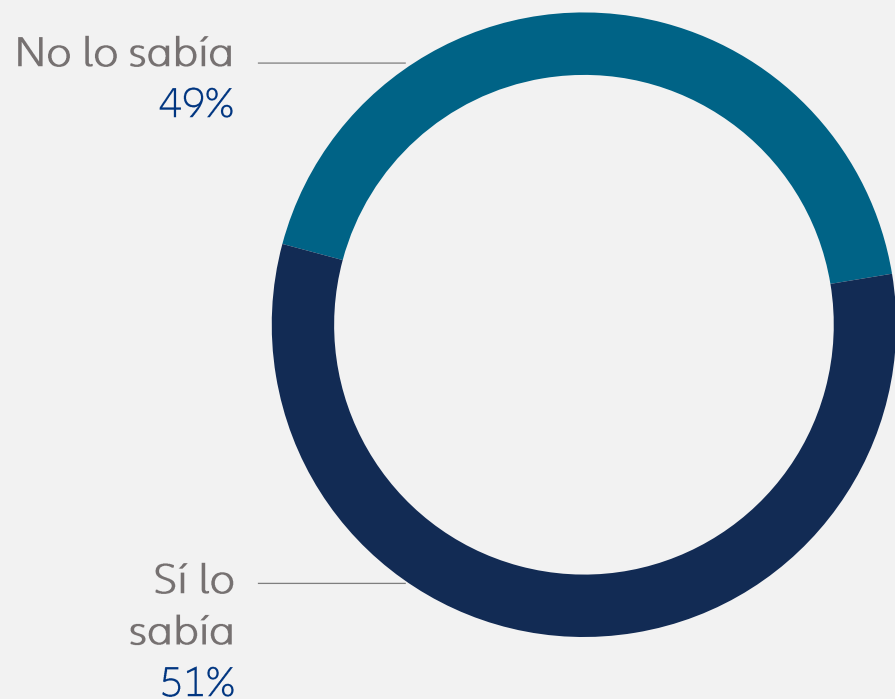
No lo sabía
53%



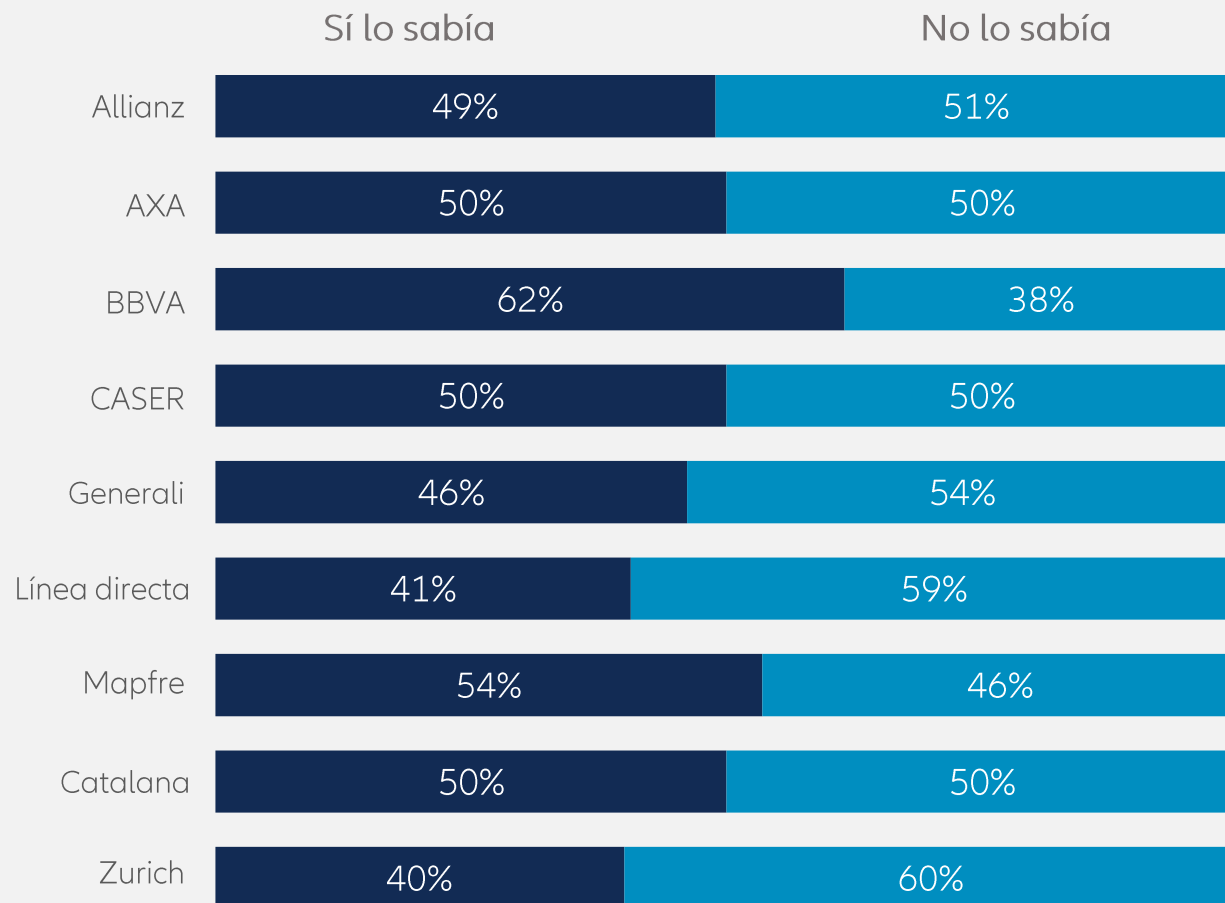
Sí lo sabía
47%

En el momento de la contratación el 49% no sabía que su seguro incluía esta garantía

Clientes que en el momento de contratación de su seguro de hogar, no sabía que la póliza incluía la reparación de electrodomésticos en sus servicios.



Conocimiento de clientes sobre servicio de electrodomésticos por compañía aseguradora.



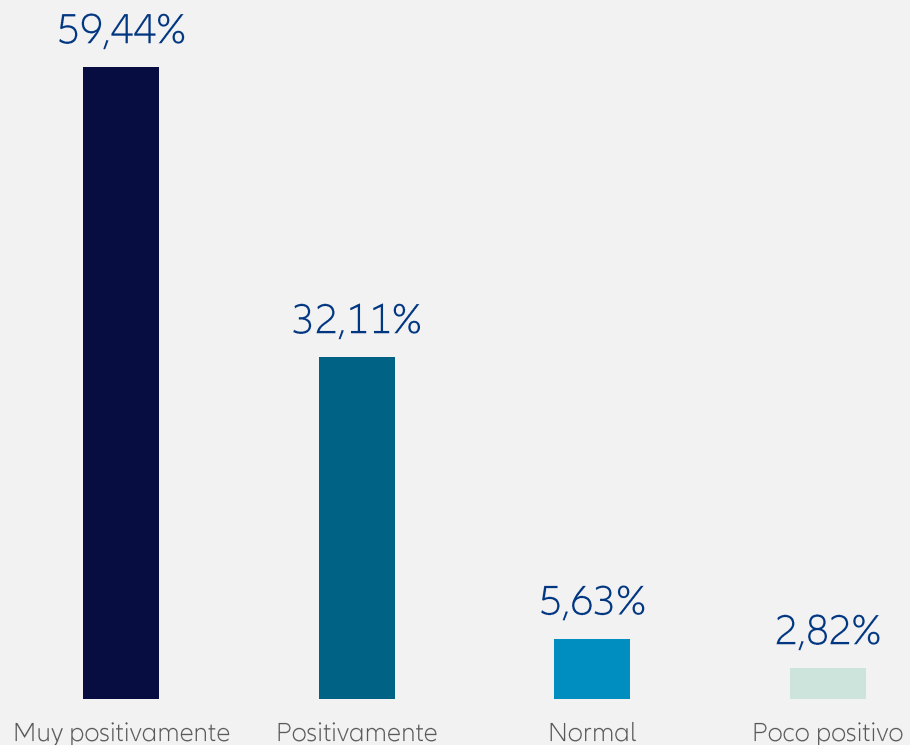
02

Intención de compra

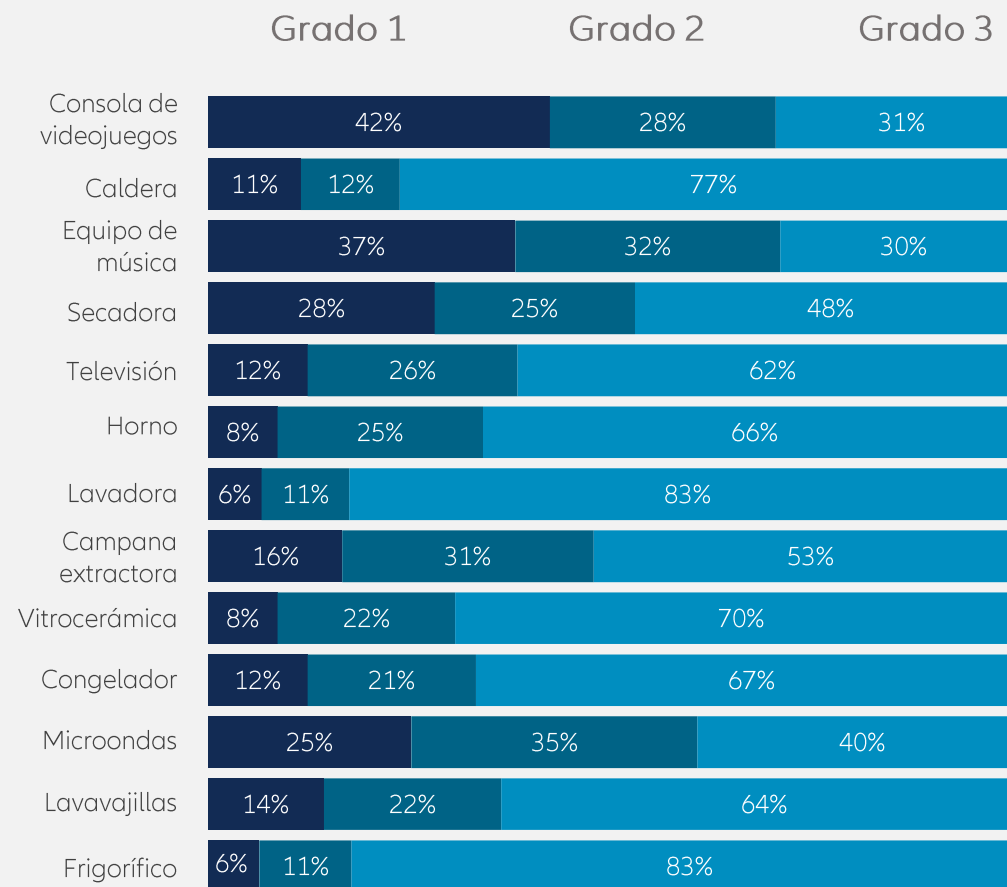


Un 92% valora positivamente que su seguro de hogar cubra la reparación de electrodomésticos

Valoración de clientes, a un seguro de hogar que en caso de avería de uno de los electrodomésticos, cubra la reparación (hasta un límite determinado).



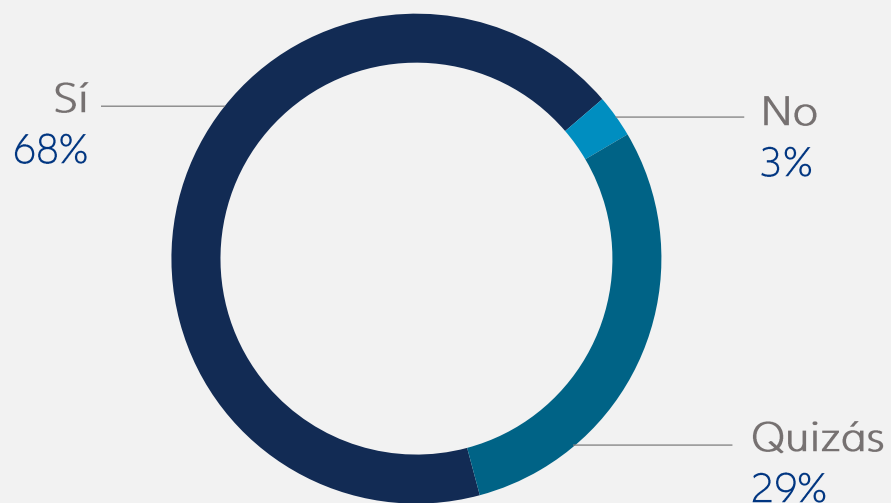
En un grado de 1 a 3, siendo 3 el mayor valor, valoración de clientes a que estos aparatos tengan la reparación cubierta.



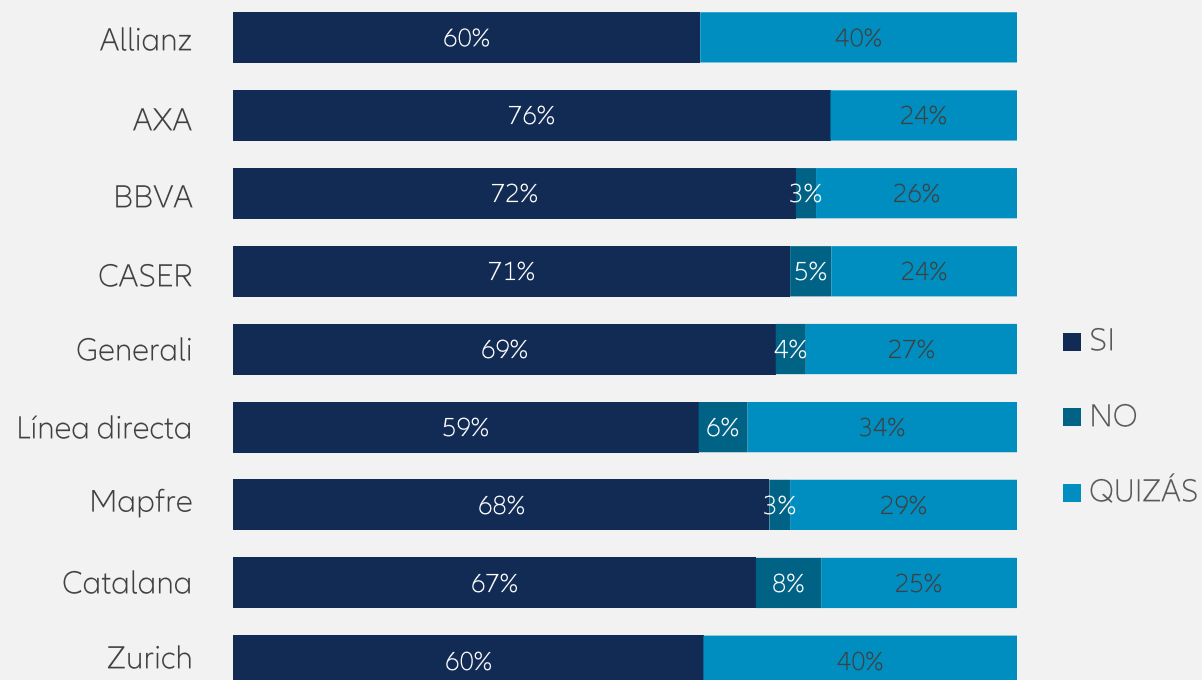
El 3% afirma que en caso de cambiarse de seguro no contrataría reparación de electrodomésticos

El 68% de los encuestados se cambiaría de compañía de seguros, si se le ofrece el servicio de reparación de electrodomésticos. Incluso estarían dispuestos a pagar un porcentaje superior por su póliza, solo por incorporarlo.

Cientes que cambiarían de seguro de hogar, y contratar una que cuente con este beneficio.



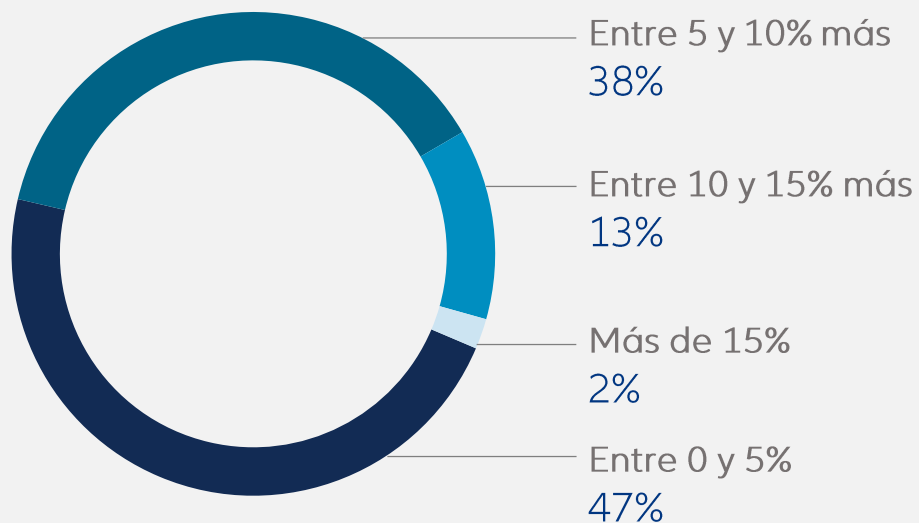
Cientes que cambiarían de seguro de hogar, y contratar uno que cuente con este beneficio Por compañía aseguradoras.



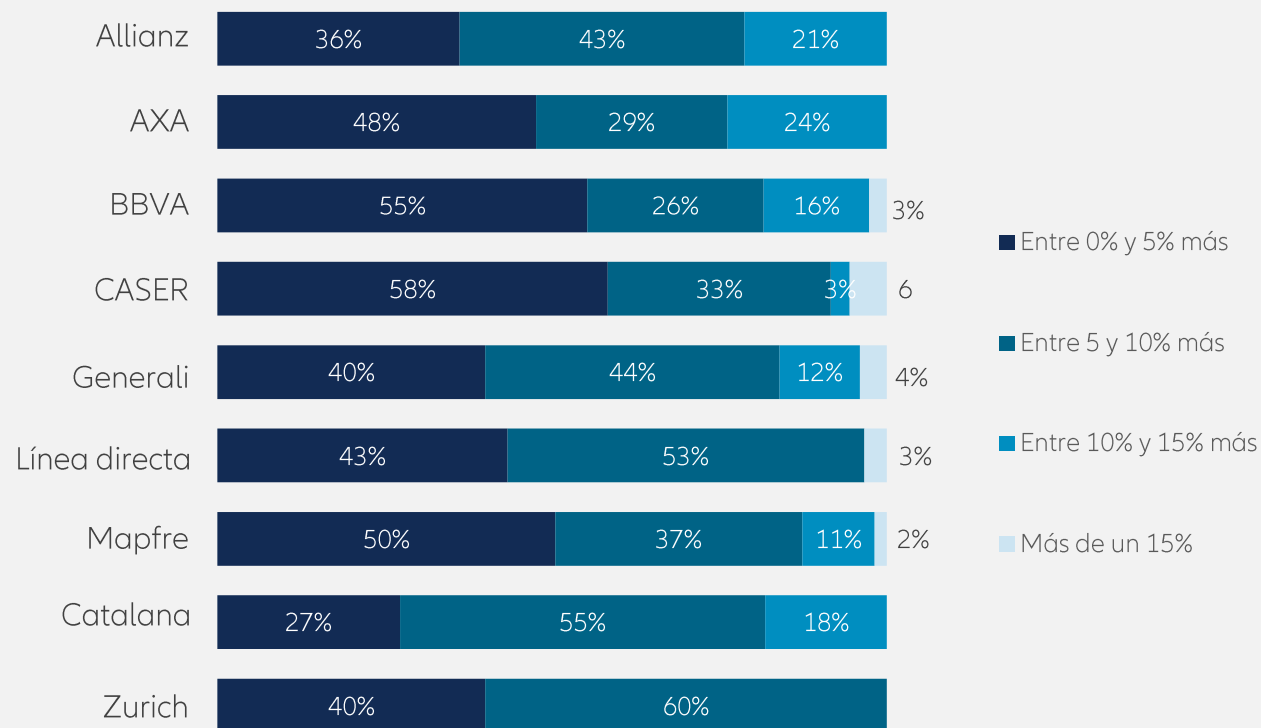
El 97% restante estarían dispuestos a pagar hasta un 10% más de lo que pagan por su seguro

El 15% estaría dispuesto a pagar hasta 15%, más por incluir el servicio de reparación de electrodomésticos en su póliza de hogar, el interés de los clientes es similar en todas las compañías, siendo este servicios uno de los más populares.

Cuánto estarían dispuestos a pagar los clientes por disponer de este beneficio.



Intención de clientes por compañía aseguradora.



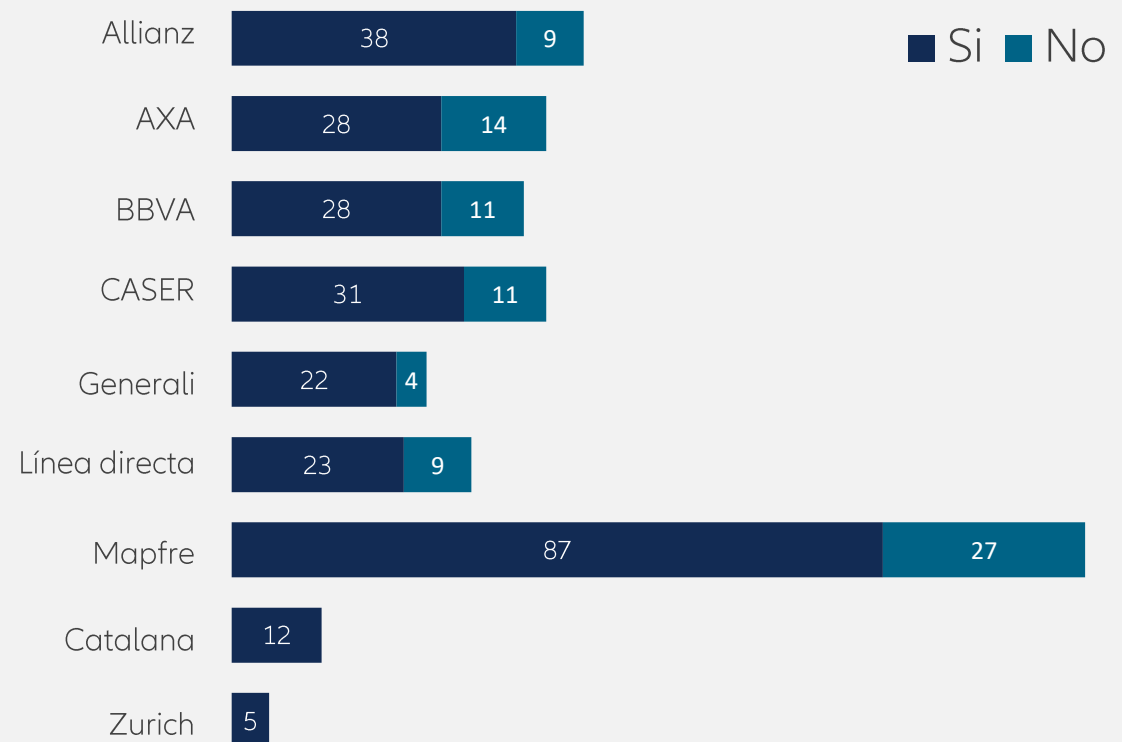
02

Conclusiones



El 77% indica que en los últimos 3 años se le ha averiado al menos un electrodoméstico

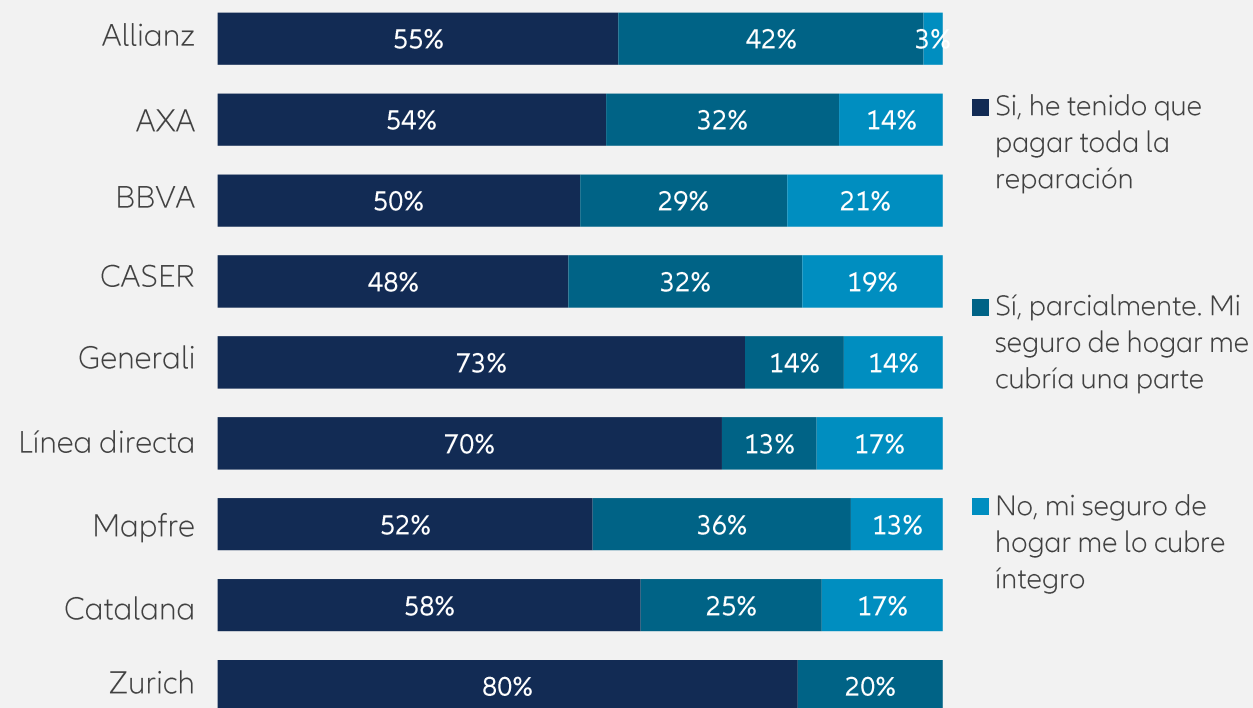
Las lavadoras, seguidas de los frigoríficos y lavavajillas, son los electrodomésticos que más se han averiado en los últimos 3 años. Su reparación, o sustitución, pueden ser costosas al ser necesarios servicios técnicos oficiales. Un seguro con servicios de reparación de electrodomésticos representa una solución en la mayoría de los casos.



Los equipos de música, y videoconsolas son los electrodomésticos que menos se han averiado en los últimos 3 años.

Hasta un 56% ha tenido que pagar por la reparación sus electrodomésticos

El 53% no tenía conocimiento del servicio de reparación de electrodomésticos incluido en su póliza, lo que explicaría el alto porcentaje de clientes, con seguro de hogar, que han pagado por una reparación. Este sería el principal motivo para contratar el servicio de reparación de electrodomésticos.



El 13% ha reparado sus electrodomésticos con su seguro de hogar.



Un 92% valora positivamente que su seguro cubra reparación de electrodomésticos



97% estaría dispuesto a pagar entre hasta 10% más por incluir este servicio en su póliza.

A man in a light blue t-shirt is focused on a task, holding a handheld electronic device with a screen and buttons. He is standing in front of a large piece of electronic equipment, possibly a server or a specialized testing machine, which has several cables connected to it. The background is a plain, light-colored wall. The overall scene suggests a technical or engineering environment.

Allianz  Partners