Informe del **Smartphone Seguro**

acierto.com

Índice

Introducción al Informe del Smartphone seguro 3

Punto de partida: un cambio de contexto 4

El móvil, un dispositivo para todo 6

Un gadget de consumo 7

Proteger el móvil, más que un dispositivo 9

La percepción de rentabilidad, clave 11

Reparaciones frecuentes: cómo actúa el seguro 13

Un seguro específico 15

Metodología 17

Introducción al Informe del Smartphone seguro

El Informe del Smartphone Seguro de Acierto.com es un análisis propio, exhaustivo y pormenorizado que estudia y pone de relieve la importancia que los teléfonos móviles han adquirido durante los últimos años en nuestras vidas. Un cambio de contexto en el que **protegerlos mediante un seguro se ha convertido en algo fundamental**.

> “Los teléfonos móviles han adquirido un papel básico en nuestra vida”

Una investigación para la que se han tenido en cuenta desde las pólizas para cubrir nuestros teléfonos inteligentes, hasta otros datos relacionados con la rentabilidad y las **razones para contratar una cobertura** específica.

Punto de partida: un cambio de contexto

A lo largo de nuestros **10 años de trayectoria de Acierto.com** hemos podido observar cómo el mercado tecnológico ha experimentado una auténtica revolución. Un cambio de contexto que hemos vivido en primera persona que ha afectado a múltiples facetas de nuestra vida, y que incluso se ha plasmado en el mundo de los seguros.

> “España ocupa el segundo puesto en el uso de smartphones, por detrás de Singapur”

En este punto, la rápida adopción de los dispositivos, cada vez más inteligentes, ha resultado clave, pues han alterado nuestros hábitos de consumo y hasta nuestra manera de comunicarnos. Y lo han hecho hasta tal punto que se han convertido en un elemento clave de nuestra cotidianidad. Es esta precisamente una de las principales razones por las que velar por su seguridad se ha vuelto fundamental; un contexto donde entra en juego **el seguro de hogar y los seguros específicos**.

Punto de partida: un cambio de contexto

La situación en España todavía se vuelve más peliaguda, sobre todo si tenemos en cuenta que la **tasa de penetración de smartphones** en nuestro país nos coloca en el segundo puesto a nivel mundial, justo por detrás de Singapur. En concreto el 88% de los españoles cuenta con un teléfono inteligente. El porcentaje supera en hasta 10 puntos la tasa media de penetración en el resto de países contemplados en el Informe de Consumo móvil elaborado por Deloitte.

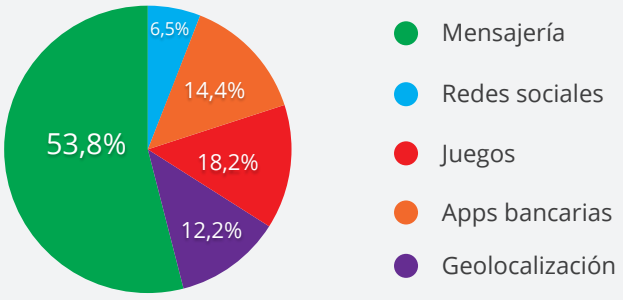
TASA DE PENETRACIÓN DE SMARTPHONES POR PAISES

En este contexto, incidir sobre **la importancia de contar con una póliza capaz de cubrir sus roturas, averías y otro tipo de percances de nuestro smartphone resulta necesario**, sobre todo si tenemos en cuenta el precio que han alcanzado los últimos modelos que han aterrizado en este mercado, que parten de alrededor de los mil euros.

El móvil, un dispositivo para todo

Dicho lo cual y según los últimos datos de PLOS One, pasamos **frente a la pantalla** una media de cinco horas al día, durante las cuales realizamos unas 85 interacciones. Pero, ¿qué hacemos concretamente? ¿Cuáles son las apps que usamos con mayor frecuencia? Respecto a estas últimas, un 53,8% de los encuestados se decantó por las aplicaciones de mensajería. El dato sorprendente, sin embargo, es que **solo el 6,5% lo hizo por las de redes sociales**. El 18,2% y el 14,4% afirmaron emplear preferentemente apps de juegos y bancarias, mientras que el 12,2% eligió las de geolocalización.

APPS USADAS CON MÁS FRECUENCIA



Por otra parte, hasta el 86% reconoció saber utilizar todas sus características o bien emplear casi todas ellas –lo usan para descargar apps, navegar por Internet, acceder al correo electrónico y llamar–. En definitiva unas interacciones básicas para nuestro día a día y que podrían verse frustradas si nuestro smartphone se avería, sufre una caída, etcétera. Unos percances ante las que **contar con una póliza que los cubra resultará de gran ayuda**.

Un gadget de consumo

La generalización del uso de móviles inteligentes entre la población nacional ha repercutido directamente también en los hábitos de consumo. Nos estamos refiriendo a las **transacciones online** y en la adquisición de bienes y servicios. De hecho son cada vez más los españoles que se decantan por este tipo de comercio, tanto online como a través de su smartphone.

Una de cada tres personas de entre 16 y 74 años de edad ha comprado a través de la red en los últimos meses, más de 17 millones de usuarios lo han hecho alguna vez; y casi la mitad de los españoles han utilizado el móvil para tal menester. En cuanto al perfil de comprador, son los jóvenes de entre 25 y 34 años los que más compran, seguidos de los que tienen entre 35 y 44 años. Las previsiones apuntan a **un crecimiento de más del 120% para el año que viene**.

1 de cada 3 personas compran a través de la red

17M
Han comprado alguna vez por internet

48%
De los españoles compran a través del móvil

Un gadget de consumo

Por otra parte, las ventas realizadas a través del móvil del año pasado llegaron a representar más del 30% de las ventas mundiales de comercio electrónico. España presume de un 28% de adquisiciones de este tipo. Unas transacciones en las que la confianza y las comparativas online han adquirido un papel fundamental.

> El 60,2% de los españoles ha utilizado un comparador de seguros online en alguna ocasión"

De hecho, **hasta el 73% de los usuarios ha consultado precios por Internet** antes de adquirir un servicio. Algo que se traslada a todos los sectores, incluso al de los seguros, donde **el 60,2% de los españoles ha utilizado un comparador de seguros** de este tipo alguna vez. Casi la mitad de los que lo hicieron acabaron contratando a través de él. La razón principal tiene que ver con la obtención de mejores condiciones.

Proteger el móvil, más que un dispositivo

Analizado el contexto y como decíamos, un percance con nuestro móvil que nos impida usarlo puede llegar a **condicionar nuestras relaciones sociales**, canales de comunicación e incluso nuestros hábitos deportivos. Este sería el caso, por ejemplo, si nos valemos del apoyo de wearables para monitorizar nuestros progresos.

> El 65% de quienes han asegurado alguna vez su móvil tienen entre 26 y 40 años"

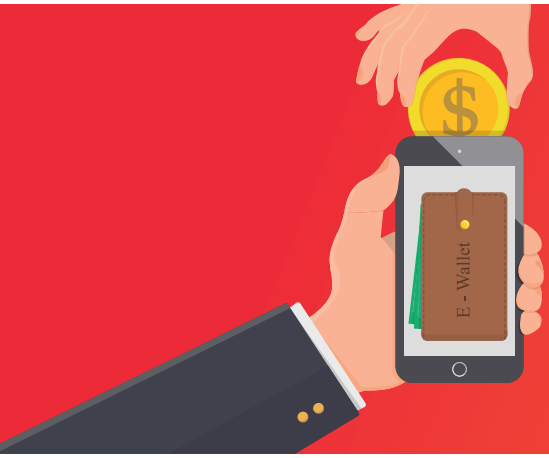
Un punto en el que resultará clave contar con un servicio capaz de responder ante este tipo de incidencias. Si nos centramos en el seguro de hogar y por desgracia, son muchos los clientes afectados por este tipo de siniestros que ignoran cómo actúa su póliza en estos casos, e incluso **si las condiciones de su contrato les permiten reclama**r.

Proteger el móvil, más que un dispositivo

TASA DE PENETRACIÓN DE SMARTPHONES EN PAISES DE LA UNIÓN EUROPEA

8 DE CADA 10 IGNORAN SI SU SEGURO DE HOGAR CUBRE LAS REPARACIONES

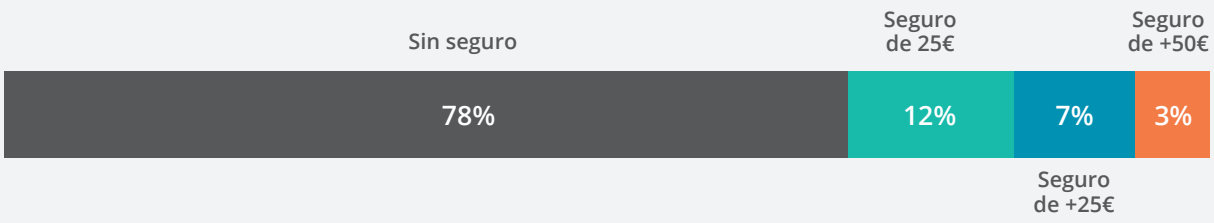
Precisamente, **ocho de cada diez desconoce si su seguro de hogar cubre las reparaciones** no solo de su smartphone, sino también de su ordenador y tablet. Un dato que no sorprende si tenemos en cuenta que, aunque el 41% de los españoles asegura leer el condicionado general antes de contratar su póliza de hogar, hasta el **28% ignoran qué coberturas incluye**. Esto también se traduce en **los partes que dan a su seguro**, pues solo el 20,2% de los usuarios que cuentan con una póliza de hogar la han utilizado alguna vez.



La percepción de rentabilidad, clave

Volviendo a los dispositivos que nos ocupan, **el 78% de los usuarios afirma no haber asegurado nunca su teléfono**; y del 22% restante, cerca de la mitad lo ha hecho por menos de 25 euros. Aquellos que han decidido gastar entre 25 y 50 euros o más de 50 euros en hacerlo representan el 35% y el 16% respectivamente.

PORCENTAJE DE SMARTPHONES ASEGURADOS Y SUS CUOTAS



En todo caso, **la franja de edad resulta determinante** en esta decisión. Sí, porque hasta el 65% de quienes han asegurado alguna vez su móvil tienen entre 26 y 40 años. La franja de entre 41 a 50 años representa el 19,2%, mientras que la de los jóvenes el 12,8%.

La percepción de rentabilidad, clave

Tras esta decisión encontramos un motivo clave: **la escasa rentabilidad con la que suelen percibirse este tipo de coberturas**. En concreto, hasta el 77,5% de los sujetos no lo considera rentable. En definitiva unas cifras muy llamativas y un desconocimiento que puede conllevar gastos adicionales.

> El 65% de quienes han asegurado alguna vez su móvil tienen entre 26 y 40 años"

Si hablamos de rentabilidad, además, no podemos perder de vista **el lanzamiento de terminales cada vez más caros**. Así lo demuestran el citado iPhone y el último Galaxy Note, con precios que rondan los mil euros en sus modelos más básicos. No obstante, la escalada obedece al salto funcional que estos gadgets han experimentado durante los últimos años.

Reparaciones frecuentes: cómo actua el seguro

Entre las reparaciones más frecuentes encontramos los errores de software, de bloqueo, en el encendido y apagado, **la rotura y avería de la pantalla**, y los fallos en los altavoces y la batería; entre muchos otros. Unas reparaciones que suponen un coste que ronda entre los 138 y 200 euros. Pero, ¿cómo las cubren los seguros de hogar y seguros específicos?

> “En el caso del robo, son muchas las compañías que se hacen cargo del siniestro”

En el caso del robo, son muchas las compañías que se hacen cargo del siniestro; mientras que si se trata de una avería o rotura lo habitual es que tengamos que decantarnos por una opción más amplia como un seguro multirriesgo, que suele ofrecer la posibilidad de acceder a distintas coberturas como la garantía de daños accidentales o de uso fraudulento por robo. Esta garantía, no obstante, **incluirá un “techo de gasto” anua**l; y se hará cargo tanto de la reparación, como de la sustitución del terminal por otro de características similares (en caso de que la reparación no sea viable).

Reparaciones frecuentes: como actúa el seguro

Otra alternativa es contratar una cobertura específica –por rotura accidental de aparatos de telefonía e informática–. Es el caso de **Fiatc**, que ofrece una por solo 20,92 o 31,40 euros más anuales para móviles de hasta 350 y 600 euros respectivamente. Exige que se presente la factura de compra y el IMEI del dispositivo; así como que el móvil no tenga más de dos años de antigüedad.

No obstante y directamente relacionado con las limitaciones, aquí debemos destacar que **hasta el 80% de los españoles cambió de teléfono por última vez hace menos de un año** o entre uno y dos años. Unos usuarios cuya cobertura (a priori) todavía se haría cargo de una posible rotura.

Otro ejemplo es el Todo Riesgo Tecnológico de **Mapfre**, que se erige como una solución interesante para aquellos smartphones que cuesten más de 100 euros. Ahora bien, hay daños que no garantiza, como los hechos acontecidos fuera de la vivienda, ni tampoco los arañazos, raspaduras, desconchados ni derrames de líquidos.

Generali, por su parte, cuenta con una cobertura de protección de móviles dentro de su póliza de hogar, siempre que la reparación no exceda los 200 euros, y Allianz tiene otra genérica que se responsabiliza de los objetos portátiles de uso diario en general. Aquí entran el móvil, el portátil, la tablet y otros similares.

> “La mayoría de seguros de hogar cubren los electrodomésticos de línea blanca”

Asimismo, cabe comentar que la mayoría de seguros de hogar sí incluyen protección y asistencia para averías eléctricas, mecánicas y electrónicas de electrodomésticos de línea blanca. Además, la situación cambia **si se nos rompe el móvil en casa de un conocido**. Lo habitual es que la responsabilidad civil de su seguro cubra los daños personales y materiales a terceros en el ámbito de su vivienda.

Un seguro específico

Otra alternativa para proteger nuestro teléfono radica en contratar **un seguro específico** para móviles. **Caser** cuenta con uno que cubre las reparaciones, caídas, golpes y derrame de líquidos. Y opcionalmente la sustitución e indemnización por robo o atraco del smartphone. Esta cobertura se abona adicionalmente e incluso incluye el coste del duplicado de la SIM.

COBERTURAS DE LAS PRINCIPALES ASEGURADORAS EN SUS SEGUROS ESPECÍFICOS PARA SMARTPHONES

Un seguro específico

Race ofrece un seguro de daños más amplio, para el móvil, el portátil y la tablet; que se encarga de los daños consecuencia de roturas por caídas y golpes, exposición a temperaturas extremas, subidas de tensión, y derrames de líquidos. Contemplan también los costes de las recogidas, entregas y portes en general.

Las propias teleoperadoras también tienen sus propios seguros. **Orange**, por ejemplo, dispone de uno que cubre el robo, hurto, la rotura y la oxidación; y que puede contratarse hasta un mes después de realizar la compra. Además, se encarga de la sustitución del móvil por otro igual y brinda otro de repuesto en el caso de que tenga que repararse. **Vodafone** cuenta con hasta dos distintos, uno muy similar a los anteriores denominado Seguro Total, y otro centrado en la pantalla y llamado Seguro pantalla. **Yoigo** y **Movista**r hacen lo propio.

“Race ofrece un seguro de daños más amplio, para el móvil, el portátil y la tablet”

Metodología

Para la puesta en marcha del primer **Informe del Smartphone Seguro** nos hemos valido de una muestra formada por 1.052 personas de **entre 18 y 72 años** distribuidas a lo largo y ancho de toda la geografía española. De entre ellas, 605 han sido hombres, y las 447 restantes, mujeres.

Un grupo de estudio que ha respondido a un cuestionario formado por más de 56 preguntas relacionadas con sus hábitos de empleo de dispositivos electrónicos –tablets, smartphones, ordenadores, portátiles y demás gadgets de uso cotidiano–, las coberturas de sus seguros de hogar y otras cuestiones relacionadas con la seguridad en la vivienda.

Bibliografía

- Instituto Nacional de Estadística
  http://www.ine.es/prensa/np991.pdf
- Estudio del Consumo Móvil en España elaborado por Deloitte
  https://www2.deloitte.com/es/es/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/Consumo-movil-2015.html
- Total Retail 2016 de Pwc España
  http://www.pwc.es/es/publicaciones/retail-y-consumo/total-retail-2016.html
- Eurostat
  http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Information_society_statistics_-_households_and_individuals/es
- Western Europe Mcommerce Trends: Mobile Consumers Fuel Double-Digit Growth and Sales Share
  https://cms.emarketer.com/Report/Western-Europe-Mcommerce-Trends-Mobile-Consumers-Fuel-Double-Digit-Growth-Sales-Share/2001545
- Estudio elaborado por PLOS One: Beyond Self-Report: Tools to Compare Estimated and Real-World Smartphone Use
  http://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0139004
- The State of Mobile Commerce 2016
  http://www.criteo.com/resources/mobile-commerce-report/