

Casi diez millones de personas nunca van a entender lo que firman al contratar un Seguro de Autos

- El nivel de comprensión de los condicionados exige tener un grado universitario y, para las pólizas más difíciles, haber terminado Derecho, Económicas o similar
- Se necesitan hasta 4 horas seguidas para leer los condicionados

23/11/2022. Cerca de diez millones de personas, en el mejor de los casos, nunca van a ser capaces de entender lo que firman al contratar un Seguro de Autos, cifra que se eleva a dieciséis millones en los condicionados más complejos. Así lo demuestra un estudio realizado por el Consejo General de los Mediadores y la Escuela de Negocios del Seguro, CECAS, con el objetivo de conocer el grado de legibilidad de los condicionados de automóviles en España.

El informe, primero que analiza detalladamente el seguro más popular, ha examinado los textos que deberían leer todas las personas que contratan una póliza de Autos, como se recomienda encarecidamente por parte de las compañías. Para elaborar el estudio se han tomado como muestra los condicionados de diez de las principales aseguradoras de automóvil en España que representan al 75% de las primas.

Pólizas sólo para licenciados

Según el estudio, las pólizas de seguro analizadas son técnicamente incomprensibles para un lector medio, tanto por tiempo de lectura como por legibilidad. Su correcta comprensión requiere un nivel medio de formación superior: graduado o licenciado universitario para los más fáciles. Los más complejos exigen haber acabado los estudios de Derecho, Económicas o similar.

El informe desvela que la velocidad media de lectura es mucho más lenta que la necesaria para leer cualquier tipo de texto académico. Se precisan entre 3 y 4 horas ininterrumpidas para leer por completo los condicionados más largos y 36 minutos para el más breve, siendo necesario tomar notas durante la lectura, para mantener el alto nivel de concentración que exigen los escritos.

El triple de palabras para decir lo mismo

En cuanto al número de palabras, llama la atención la diferencia de extensión entre contratos para trasladar similares conceptos. Mientras el más extenso usa 40.000 palabras, el más breve sólo 9.731. *“Es difícil de entender que, tratándose de contratos estandarizados, una compañía necesite 77% menos de palabras para explicarse que otra”*, ha señalado Javier Barberá, presidente del Consejo General, durante la presentación del estudio.

“No tiene sentido que, al tiempo que se exhorta al cliente a que lea detenidamente el condicionado recordándole la importancia que tiene, no se trabaje en facilitar el acceso a la información con textos más comprensibles y que en muchos casos rozan el absurdo”.

“El sector debe hacer un esfuerzo por usar un lenguaje estándar que entienda la mayoría de los clientes que contratan una póliza de seguros. Aunque existen precedentes como el diccionario de términos del seguro editado por UNESPA, hay que ir mucho más allá para mejorar la accesibilidad a contratos tan importantes como estos”, añade el presidente de los mediadores.

Para Javier Barberá, las conclusiones del informe refuerzan el valor de agentes y corredores de seguros cuya labor de asesoramiento al cliente es fundamental a partir del conocimiento profundo de las pólizas. *“Nuestro papel es especialmente sensible cuando el usuario se debate entre contratar un seguro directamente a través de una página web, telefónicamente o acudir a una oficina o correduría”.*

Metodología

El estudio se ha realizado a partir de tres elementos diferentes para medir la legibilidad y comprensibilidad de los condicionados del seguro de automóvil: **tiempo de lectura**, que se calcula multiplicando el número de palabras por la velocidad media de lectura; **legibilidad**, atendiendo al tipo de tipografía (tamaño, uso de mayúsculas, negritas, cursivas...) y **legibilidad lingüística** (extensión de las frases y lenguaje utilizado).

En la elaboración se han elegido 3 fórmulas de legibilidad habituales para medir la eficacia comunicativa: **la escala de lecturabilidad de Fernández Huerta** -mide si un texto es fácil o difícil de entender en función del promedio de sílabas por palabra y la media de palabras por frase-; **nivel de perspicuidad de Zigriszt-Pazos** -mide el total de sílabas, la cantidad de palabras y el número de frases-; y la **escala Inflesz de Barrio** -establece unas calificaciones que van de muy fácil a muy difícil adaptada al lector actual-.

Los datos que proporciona la metodología usada en el estudio se han combinado con los niveles de educación; velocidad media y atención lectora para tener un foto fija de la dificultad que tiene un usuario para entender su póliza de autos.

El informe de legibilidad se enmarca en las iniciativas de sostenibilidad de los Colegios de Mediadores de Seguros. Enlaza con los Objetivos de Desarrollo Sostenible promovidos por Naciones Unidas. Concretamente con los puntos 4 -Educación de Calidad- y 10 -Reducción de las desigualdades.

Sobre el Consejo General

El Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros es la corporación de derecho público que aglutina a 50 colegios profesionales distribuidos por todo el territorio nacional. Sus más de 7.000 miembros la convierten en la organización de agentes y corredores de seguros más importante de España y más numerosa de Europa.

Forma parte de las principales organizaciones internacionales de profesionales del sector como BIPAR (Europa), COPAPROSE (América) y WFii (mundial).

Cuenta con una escuela de negocios, CECAS, exclusivamente dedicada a la formación aseguradora.

Javier Barberá es su presidente desde 2021

Prensa: Cristina Sánchez • comunicacion@mediadores.info . 914 111 963 / Aurora Ochoa: 607 477 764
