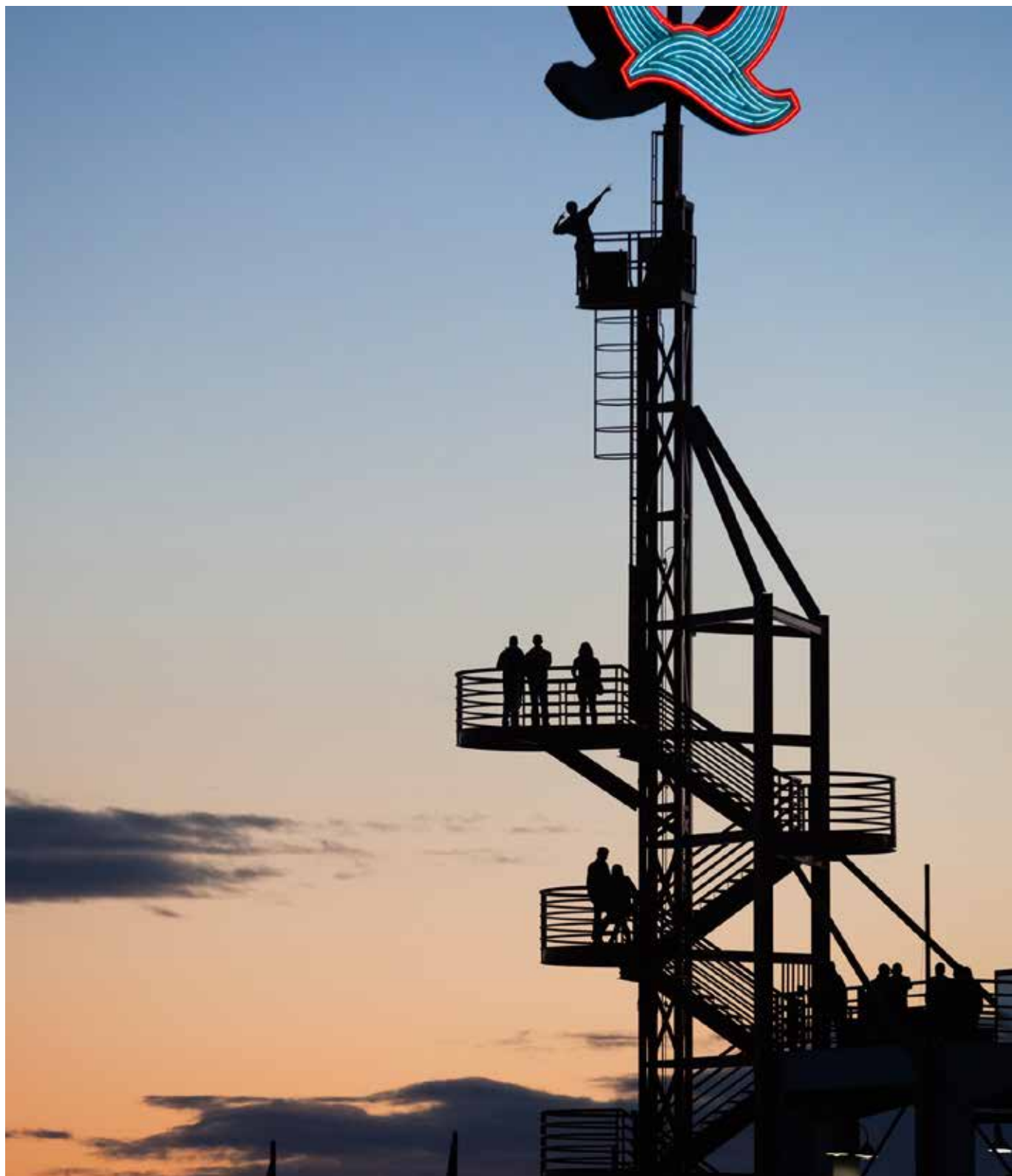




RÁNKING DE PRESENCIA EN INTERNET DE ENTIDADES ASEGURADORAS

PRIMER
2016
SEMESTRE



iA innovación
Aseguradora

FUJITSU



PRESENTAMOS LA NUEVA EDICIÓN SEMESTRAL DEL RANKING QUE COMPRENDE EL PERIODO DE ENERO-JUNIO DE 2016.

En esta edición hemos analizado un total de 65 aseguradoras.

1



santalucía
SEGUROS

PUNTUACIÓN

63,08

DIFERENCIA: +2

2



Direct-
Seguros

PUNTUACIÓN

62,90

DIFERENCIA: 0

3



ARAG

PUNTUACIÓN

62,62

DIFERENCIA: +2

4

DKV

60,53

DIFERENCIA: -3

5

AXA

60,39

DIFERENCIA: -1

6

helvetia

58,95

DIFERENCIA: +1

7

FÉNIX DIRECTO

58,86

DIFERENCIA: +3

8



MAPFRE
SEGUROS

58,60

DIFERENCIA: 0

9

europ
assistance

57,92

DIFERENCIA: +2

10

"MM"
MUTUAMADRILEÑA
Sociedad de Seguros

57,20

DIFERENCIA: +3

PUESTO	ASEGURADORA	PUNTUACIÓN	DIFERENCIA
11	PSN	55,00	0
12	PLUS ULTRA	54,43	0
13	AMA	54,14	1
14	ZURICH	53,34	9
15	ALLIANZ	51,84	6
16	FIATC	51,73	-1
17	LIBERTY SEGUROS	51,34	-11
18	MGS SEGUROS	51,31	0
19	DIVINA PASTORA	49,98	1
20	LINEA DIRECTA	47,20	11
21	NECTAR	46,53	3
22	SURNE	45,77	7
23	LAGUN ARO	44,84	-4
24	CASER	43,13	2
25	CATALANA OCCIDENTE	43,04	-16
26	AGRUPACIO MUTUA	41,38	4
27	VERTI	40,95	-11
28	SANITAS	40,89	-11
29	MUTUALIDAD DEL LEVANTE	40,61	5
30	PELAYO	40,61	5
31	NATIONALE-NEDERLANDEN	40,56	22
32	REALE	39,99	1
33	GENESIS	39,32	4
34	MUTUA DE PROPIETARIOS	39,27	8
35	AGRUPACION SANITARIA SEGUROS, S.A.	37,14	-8
36	CREDITO Y CAUCION	35,50	7
37	CLINICUM SALUT	34,25	8
38	ASISA	32,98	-13
39	AEGON	32,75	-11
40	LEGALITAS	32,45	21

PUESTO	ASEGURADORA	PUNTUACIÓN	DIFERENCIA
41	CESCE	31,80	-2
42	SEGUROS MERIDIANO	31,24	7
43	UNION ALCOYANA	31,02	1
44	SEGUROS BILBAO	30,54	-12
45	METLIFE	30,38	5
46	OCASO	29,88	-5
47	GENERALI	29,62	-25
48	ADESLAS SEGURCAIXA	28,75	-10
49	NORTEHISPANA	27,87	-13
50	MUSSAP	27,33	-2
51	MUTUA MANRESANA	26,90	3
52	PREVISORA GENERAL	26,81	-5
53	CIGNA SALUD	26,63	-7
54	HNA	25,25	2
55	MUT. GRAL. DE CATALUNYA	24,63	-4
56	MUTUAL MEDICA	24,11	-1
57	ASEFA	23,58	-17
58	ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL	20,63	2
59	ALMUDENA SEGUROS	20,50	-2
60	GES SEGUROS	19,85	-1
61	PREVENTIVA SEGUROS	19,38	-3
62	AVIVA	19,32	-10
63	METROPOLIS	13,63	-1
64	AIG	11,75	-1
65	FIDELIDADE	11,00	-1



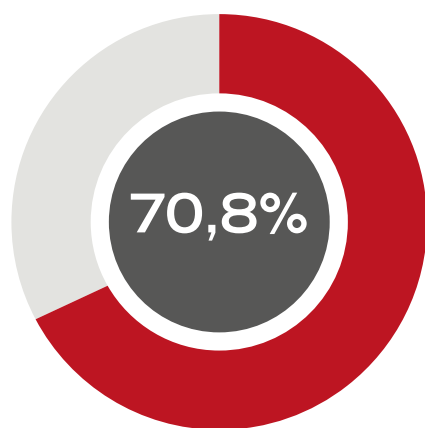
Esta nueva edición contempla pocos cambios respecto a la anterior. Algunas aseguradoras han descendido notablemente debido a que el apartado de APP ha dejado de ser valorado. Recordamos que en esta edición no se valoran las APP de aseguradoras que no haya incluido ningún espacio ni enlace referente en su página web. Hemos incluido a la aseguradora PSN, siendo un total de 65 aseguradoras las analizadas en el presente ranking.

A CONTINUACIÓN SE ANALIZARÁN LOS PARÁMETROS DEL RANKING SEGÚN SU APARTADO, DESTACANDO LOS DATOS ESTADÍSTICOS DE MAYOR RELEVANCIA:

WEB

Analizando los parámetros para valorar el apartado de la Web, éstos son algunos de los datos estadísticos más notables:

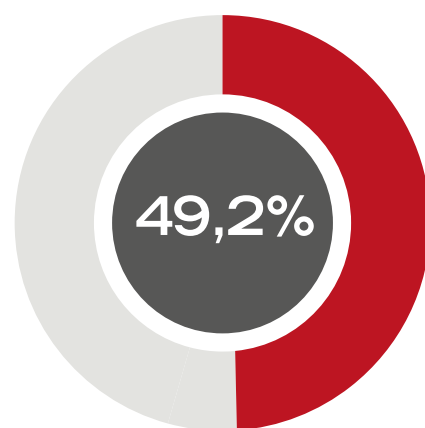
WEB RESPONSIVE:



El 70,8% de las aseguradoras (46) tienen una página web que se adapta a la resolución de los dispositivos móviles. El número de aseguradoras se ha incrementado en 6 respecto a la anterior edición. Sin embargo, continúa siendo un dato preocupante debido a la alta penetración de los dispositivos móviles



PREGUNTAS MÁS FRECUENTES:



Sólo el 49,2% de las aseguradoras disponen de un enlace a un apartado de preguntas más frecuentes. Otras aseguradoras optan por ofrecer un buscador o un sistema de respuestas.



WEB

Las tres primeras posiciones de este apartado las ocupan:

1

DKV

PUNTUACIÓN

85%

2

santalucía
SEGUROS

PUNTUACIÓN

85%

3

europ
assistance

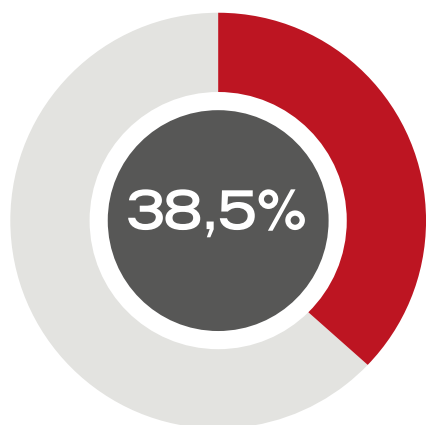
PUNTUACIÓN

77,50%

APP

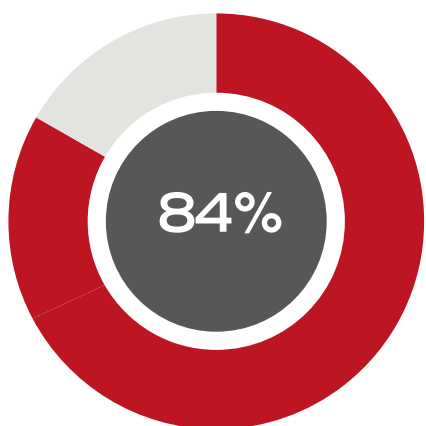
Las APP son unas herramientas orientadas al uso de los dispositivos móviles que cada día toman más relevancia en la gestión de los servicios de las aseguradoras.

¿CUÁNTAS ASEGURADORAS TIENEN APP?



El 38,5% de las aseguradoras (25) ofrecen un enlace o espacio de información de descarga de su APP. Seguimos encontrando 11 aseguradoras que han decidido no ofrecer esta facilidad en la página de inicio de la web corporativa.

¿CUÁNTAS APP DISPONEN DE UN SISTEMA DE CONTACTO?



El 84% de las APP de las aseguradoras ofrecen algún método de contacto (teléfono, RRSS, formulario o web).



APP

Las tres primeras posiciones de este apartado las ocupan:

1



PUNTUACIÓN

80%

2



PUNTUACIÓN

80%

3



PUNTUACIÓN

80%

INFORMACIÓN

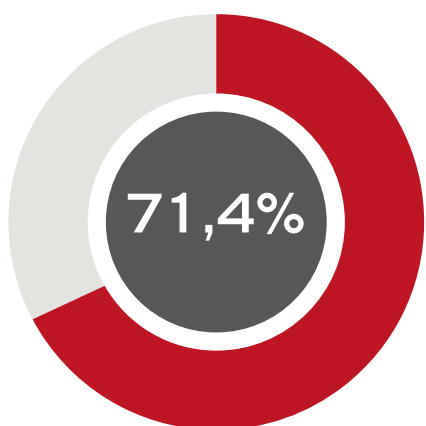
En este apartado se valora la información que las aseguradoras ponen a disposición de sus clientes, tanto en cantidad, calidad y claridad. Aunque en este apartado también se pone en valor la información en la página web, los datos que presentados a continuación hacen referencia a las plataformas de Blog.

¿CUÁNTAS ASEGURADORAS TIENEN BLOG ANUNCIADO EN HOME?



Sólo el 42,2% de las aseguradoras (27) tienen su blog anunciado en la Home de la página web de la aseguradora. Se ha incrementado en tres el número de blogs respecto a la edición anterior.

¿CUÁNTAS PERMITEN COMENTARIOS EN SU BLOG?



De las 28 aseguradoras analizadas, 20 de ellas permiten comentarios en el blog, bien sean anónimos o con un registro previo. Es recomendable habilitar esta opción para ofrecer a los usuarios un nuevo canal de comunicación.



Es altamente recomendable que cualquier empresa que comercializa o promociona sus productos por Internet ponga a disposición de los usuarios una plataforma de blog.

Ofrecen múltiples ventajas como la creación reiterada de contenido, tanto corporativo como de interés, la apertura de comentarios para recibir quejas y sugerencias y la promoción de marca de la aseguradora. En consecuencia, es lógico que el engagement aumente considerablemente.



INFORMACIÓN

Las tres primeras posiciones de este apartado las ocupan:

1



PUNTUACIÓN

78%

2



PUNTUACIÓN

75%

3

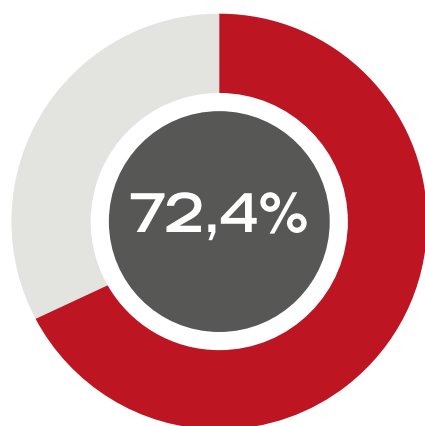


PUNTUACIÓN

73,80%

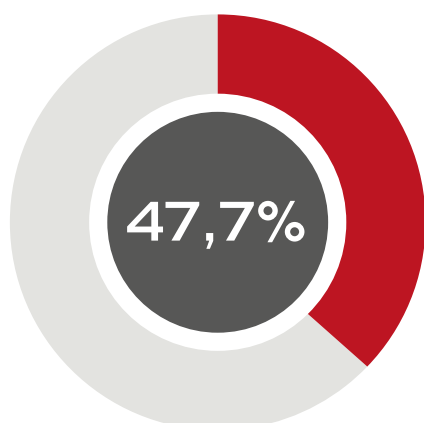
VENTA ONLINE

¿CUÁNTAS ASEGURADORAS OFRECEN PRESUPUESTO ONLINE?



El **72,3%** de las aseguradoras (**47**) ofrecen **presupuesto online**. Sin embargo, sólo el **23,1%** de las aseguradoras (**15**) ofrecen un sistema de Call me back o Chat online durante los procesos de tarificación.

¿CUÁNTAS ASEGURADORAS PERMITEN CONTRATACIÓN ONLINE?



En esta edición encontramos que el **47,7%** del total de las aseguradoras (**31**) permite la contratación online, siendo **29** el número anterior.



VENTA ONLINE

Las tres primeras posiciones de este apartado las ocupan:

1



PUNTUACIÓN

84%

2



PUNTUACIÓN

73%

3



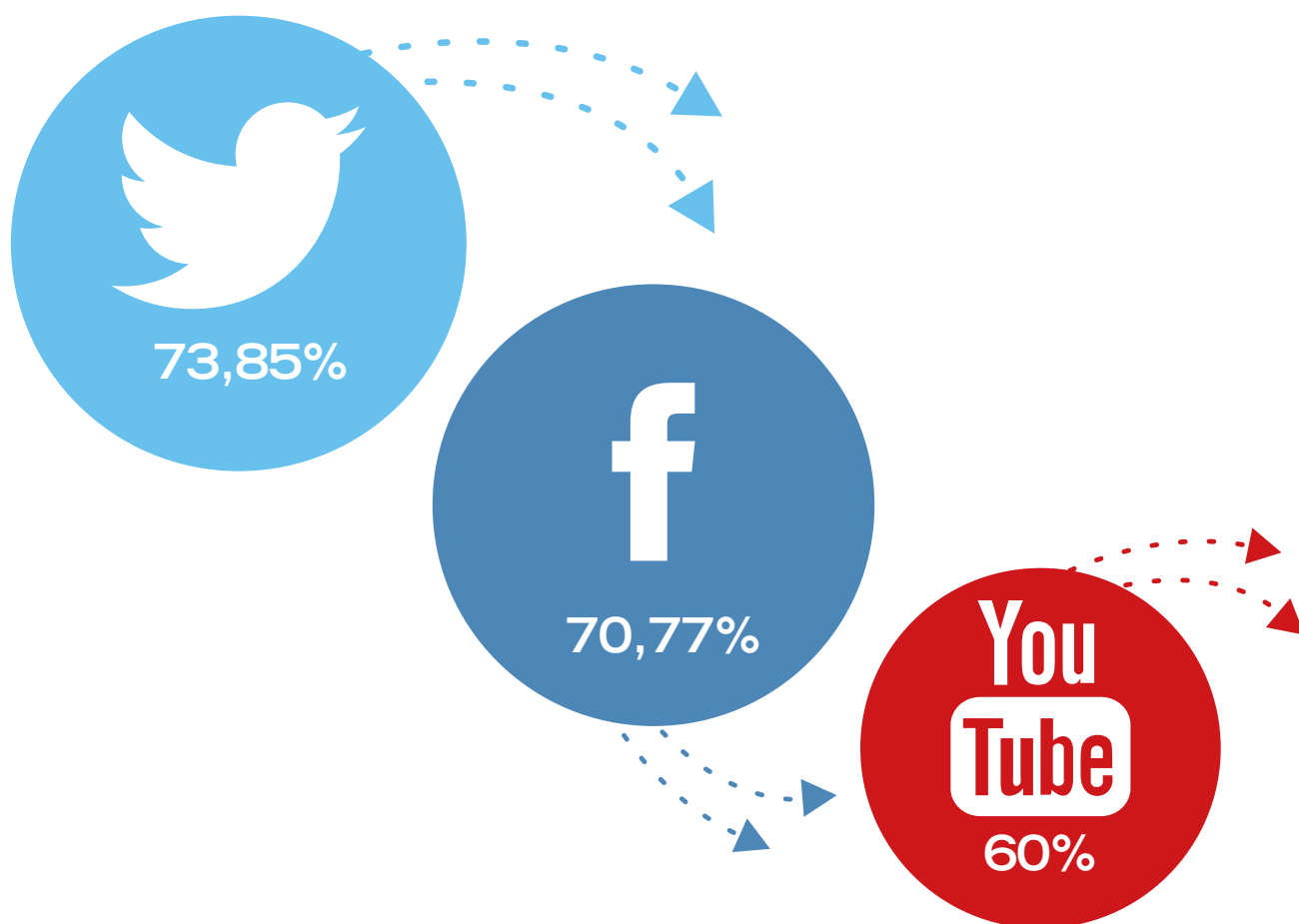
PUNTUACIÓN

67%

REDES SOCIALES

1 21,54% de las aseguradoras no tiene enlaces a sus redes sociales en la Home de su página web (14). Sólo 3 aseguradoras han implementado esta estrategia desde la edición anterior. Aunque el porcentaje representa la minoría, no resulta ser un porcentaje bajo. Tener enlace a las redes sociales aumenta la interacción del usuario con la aseguradora y ofrece un nuevo canal de atención al cliente.

LAS REDES SOCIALES MÁS ENLAZADAS POR LAS ASEGURADORAS SON:





RRSS

Las tres primeras posiciones de este apartado las ocupan:

1

 **Crédito y Caución**
Atradius

PUNTUACIÓN

70,86%

2

Allianz 

PUNTUACIÓN

70,58%

3


LEGÁLITAS

PUNTUACIÓN

69,70%

Este apartado tiene unas puntuaciones muy dinámicas debido a que gran parte de la valoración se basa en el grado de interacción que hay entre la aseguradora y sus seguidores. Además se valora la conectividad entre perfiles y la información compartida como el número de teléfono, la ubicación de la aseguradora y el horario de atención.

Por otra parte, el número de seguidores ha perdido valor entendiéndose que es más importante el uso que se le da a las redes sociales que la adquisición de seguidores.



SI DESEA PROFUNDIZAR SOBRE ALGÚN ASPECTO DEL RANKING, DE ALGÚN APARTADO EN PARTICULAR O DE SU ENTIDAD, TENEMOS A DISPOSICIÓN AMPLIOS INFORMES SOBRE CADA UNO DE ELLOS, CON LOS SIGUIENTES PRECIOS:

➔ **RESUMEN EJECUTIVO:** Incluye explicación de los apartados que componen el ranking y la puntuación obtenida por la entidad elegida en cada uno de ellos. El precio es de 75 euros.

➔ **INFORME DE ÁREA:** Incluye explicación de cada una de las áreas en profundidad, con puntuación de las distintas entidades y parámetros estudiados en cada área. El precio es de 50 euros por cada una de las cinco áreas que conforman el ranking.

➔ **INFORME COMPLETO:** Suma de los dos apartados anteriores, un total de seis informes anteriores. El precio es de 300 euros.

MAGNITUDES ANALIZADAS

APP

Dispositivos
Plataformas
Conectividad RRSS
Geolocalización
Información
Contacto
Comunicación siniestros
Multientidad
Uso sin registro
App satélites

WEB

Buscador
Call me Back
Mapa web
Enlace a RRSS
Teléfono
mail
Formulario
FAQ
Idiomas
Red de oficinas
Canal mediación
Chat online
Publicidad app
Área privada cliente
Explicación área privada
Web Responsive
Comparativa de productos
Información baja seguro
Tiempo respuesta mail
Breadcrumb
RRSS a primera vista
Tiempo de carga

INFORMACIÓN

noticias en home
RSS
Actualización noticias
Visualización fecha
Boletín
Existencia blog
Actualización blog
Visualización fecha posts
Comentarios
Compartición de entradas
Entradas sobre productos
Entradas off topic
Categorías/Etiquetas
Publicidad blog en home

VENTA ONLINE

Información productos
Calculadora en la Home
Presupuesto
Call back/Chat durante
tarificación
Comparativa de productos
Pago- Domicilación bancaria
Pago - Tarjeta de crédito
Pago - PayPal
Acceso clausulado póliza
Implicación red agencial

MAGNITUDES ANALIZADAS REDES SOCIALES

TWITTER

Cuenta activa
Seguidores
Seguidos
Actualización
Interactuación
Uso de Hashtags propios
Ubicación en BIO
Teléfono en BIO
Horario en BIO

FACEBOOK

Cuenta activa
Información entidad
Fans
Actualización
Interactuación
Publicaciones con fotos
Otros perfiles en RRSS
Ubicación en BIO
Teléfono en BIO
Horario en BIO

YOUTUBE

Cuenta activa
Videos subidos
Suscriptores
Descripción
URL de la web
Perfiles en RRSS

LINKEDIN

Cuenta activa
Información entidad
Trabajadores en la red
Seguidores

GOOGLE +

Cuenta activa
Seguidores
Actualización
Información entidad