



RANKING DE PRESENCIA EN INTERNET DE ENTIDADES ASEGURADORAS

SEGUNDO
2017
SEMESTRE





Presentamos la nueva edición del Ranking de presencia online que comprende el periodo julio-diciembre de 2017.

Esta nueva edición no contempla cambios relevantes en cuanto a la valoración de los parámetros pero sí observamos aseguradoras que destacan positivamente al implementar y mejorar algunas de las áreas. Como en la anterior edición, el presente ranking ha premiado con una mayor ponderación las áreas de APP, Venta Online y Redes sociales. Además, se ha valorado con una ponderación especial el parámetro de web responsive, puesto que es esencial que una página web se adapte a la resolución de los dispositivos móviles.

Los apartados de APP, Información (blog) y Redes Sociales no son valorados cuando no hay ningún enlace o vínculo de estas plataformas en la página web de inicio de las aseguradoras.

Como en las anteriores ediciones, las posiciones, en caso de haber un empate en las puntuaciones, han sido asignadas en función de otros parámetros que no puntúan pero mejoran la experiencia de usuario.

En esta edición solo han sido puntuadas las páginas web que tienen el castellano incluido entre los idiomas de la página web. En añadidura, las páginas web que se han adaptado a la resolución móvil han visto mejorada su puntuación general puesto que la movilidad, como hemos mencionado anteriormente, es un factor que además de estar completamente implementado en nuestra sociedad, está cobrando cada vez más importancia.

A CONTINUACIÓN ANALIZAREMOS LOS APARTADOS INDIVIDUALMENTE Y DESTACAREMOS LOS DATOS ESTADÍSTICOS MÁS RELEVANTES:



EN ESTA EDICIÓN HEMOS ANALIZADO UN TOTAL DE 69 ASEGURADORAS.

1



PUNTUACIÓN

79,68

DIFERENCIA: 0

2



Direct-
Seguros

PUNTUACIÓN

76,75

DIFERENCIA: 0

3



FÉNIX DIRECTO

PUNTUACIÓN

71,28

DIFERENCIA: 0

4



MAPFRE
SEGUROS

70,90

DIFERENCIA: +10

5



GENERALI

68,85

DIFERENCIA: +4

6



68,40

DIFERENCIA: +6

7



68,00

DIFERENCIA: +9

8



62,63

DIFERENCIA: -4

9



62,63

DIFERENCIA: -2

10



linea directa

61,15

DIFERENCIA: -4

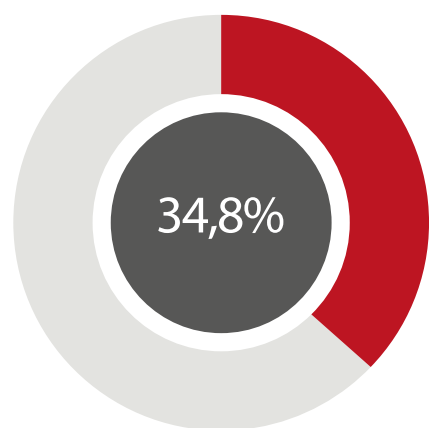
PUESTO	ASEGURADORA	PUNTUACIÓN	DIFERENCIA
11	DKV	62,58	-3
12	SANTALUCÍA	61,98	-1
13	DIVINA PASTORA	61,65	4
14	HELVETIA	60,98	-9
15	MUTUA MADRILEÑA	60,20	-2
16	AXA	58,53	-1
17	LEGALITAS	57,90	2
18	CASER	57,48	-8
19	MGS SEGUROS	57,15	-1
20	ALLIANZ	54,45	1
21	ASISA	52,25	-1
22	EUROP-ASSISTANCE	50,25	0
23	LAGUN ARO	48,30	2
24	NORTEHISPANA	48,00	6
25	SEGUROS BILBAO	47,48	20
26	PLUS ULTRA	46,70	1
27	SURNE	46,58	-4
28	ZURICH	44,28	0
29	LIBERTY SEGUROS	44,05	-3
30	GENESIS	43,80	16
31	PELAYO	41,93	-2
32	PREVISION MALLORQUINA	41,23	Nueva
33	NATIONALE-NEDERLANDEN	40,03	-1
34	VERTI	39,93	-3
35	AEGON	39,33	0
36	NECTAR	38,50	-2
37	HNA	38,03	1
38	REALE	36,70	-5
39	SANITAS	36,45	0
40	CREDITO Y CAUCION	34,35	-3

PUESTO	ASEGURADORA	PUNTUACIÓN	DIFERENCIA
41	AGRUPACIO MUTUA	34,30	8
42	MUTUA DE PROPIETARIOS	34,18	-6
43	PREVENTIVA SEGUROS	33,48	0
44	DAS	32,85	-4
45	MUTUALIDAD DEL LEVANTE	32,00	-4
46	CESCE	31,38	-4
47	MMT	30,70	4
48	PREVISORA GENERAL	29,65	-4
49	OCASO	28,30	1
50	AGRUPACION SANITARIA SEGUROS, S.A.	28,10	-3
51	MUT. GRAL. DE CATALUNYA	27,50	-3
52	AURA	22,08	4
53	CLINICUM SALUT	21,35	-1
54	METLIFE	19,85	-1
55	UNION ALCOYANA	18,65	2
56	CIGNA SALUD	18,55	-1
57	GES SEGUROS	18,35	-3
58	ADESLAS SEGURCAIXA	15,55	0
59	SEGUROS MERIDIANO	14,80	0
60	ASEFA	14,45	1
61	MUTUAL MEDICA	12,10	-1
62	ANTARES	12,05	Nueva
63	MUSSAP	10,65	4
64	ALMUDENA SEGUROS	10,10	-2
65	METROPOLIS	8,00	1
66	FIDELIDADE	6,50	-2
67	ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL	4,50	-2
68	AIG	3,00	0
69	AVIVA	2,75	-6

WEB

Analizados los parámetros del apartado de páginas web, presentamos a continuación los datos estadísticos más notables:

CALL ME BACK:



El 34,8% de las aseguradoras (24) disponen de un sistema de "Call me back" (Quiero que me llamen) como método de contacto con ellas.

WEB RESPONSIVE:



El 88,4% de las aseguradoras (61) disponen de una página web responsive que se adapta a la resolución de dispositivos móviles. Respecto a la anterior edición, el número se ha incrementado en 3 aseguradoras.



WEB

Las tres primeras posiciones de este apartado las ocupan:

1



PUNTUACIÓN

89,3%

2



PUNTUACIÓN

84,0%

3



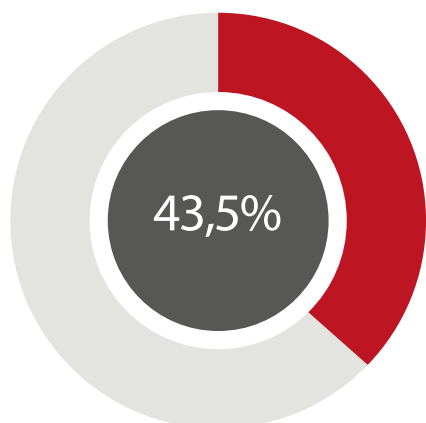
PUNTUACIÓN

81,3%

APP

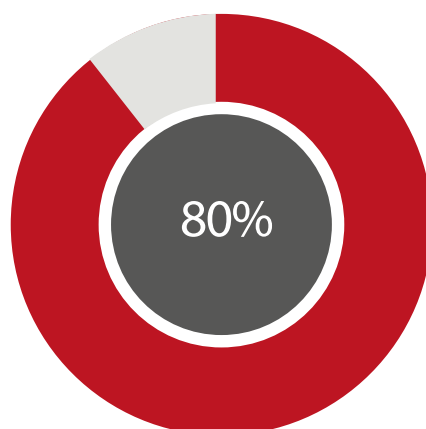
Las APP se han convertido en herramientas fundamentales para realizar gestiones entre aseguradoras y usuarios. Las APP junto a Venta Online y RRSS, son las áreas más valoradas del ranking.

¿CUÁNTAS ASEGURADORAS PUBLICITAN SUS APP?



El 43,5% de las aseguradoras (30) publicitan sus APP en su página de inicio. Respecto a la edición anterior, solo han sido tres las aseguradoras que lo han implementado. Hemos observado un caso de una aseguradora que decidió eliminar el enlace de la página de inicio y no lo ha vuelto a reestablecer.

¿CUÁNTAS APP DISPONEN DE UN SISTEMA DE CONTACTO?



El 80% de las aseguradoras con APP (24) ofrecen al menos un canal de contacto a través de la APP.



APP

Las tres primeras posiciones de este apartado las ocupan:

1



PUNTUACIÓN

88,24%

2



linea directa

PUNTUACIÓN

80,88%

3



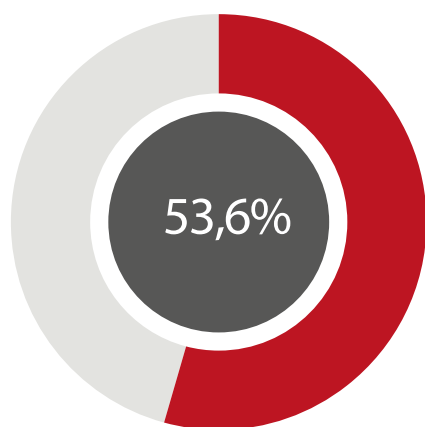
PUNTUACIÓN

80,88%

INFORMACIÓN

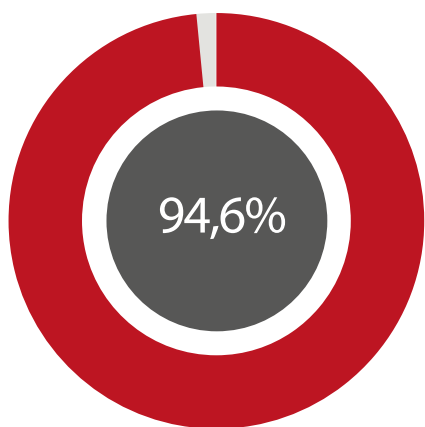
El presente apartado ha sido modificado para valorar la calidad de la información presentada en los blogs de las aseguradoras, así como las funcionalidades ofrecidas. Se valora principalmente el contenido publicado y la frecuencia de actualización.

¿CUÁNTAS ASEGURADORAS TIENEN BLOG ANUNCIADO EN HOME?

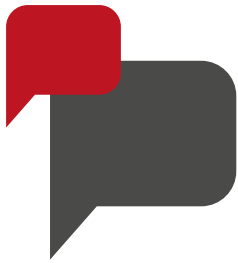


El 53,6% de las aseguradoras (37) anuncian o vinculan su blog a la página web de inicio. Este número se ha visto incrementado en 1 aseguradora respecto a la anterior edición.

¿CUÁNTAS PERMITEN COMPARTIR ENTRADAS EN RRSS?



El 94,6% de las aseguradoras con blog (35) ofrecen un sistema de compartición de entradas en redes sociales.



En este caso, son 7 las aseguradoras que han obtenido el 100% de la puntuación en este apartado:

PSN, Catalana Occidente, Seguros Bilbao, Mutua de Propietarios, NorteHispana, Fénix Directo, FIATC y santalucia.

El orden de las posiciones se ha elegido por parámetros de usabilidad y el cumplimiento de antiguos parámetros que no obtienen valoración numérica en esta edición del ranking.



INFORMACIÓN

Las tres primeras posiciones de este apartado las ocupan:

1



PUNTUACIÓN

100%

2



PUNTUACIÓN

100%

3



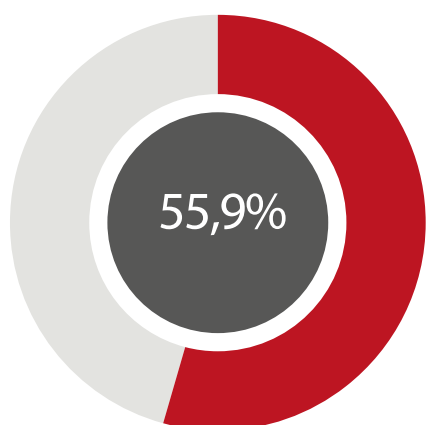
PUNTUACIÓN

100%

VENTA ONLINE

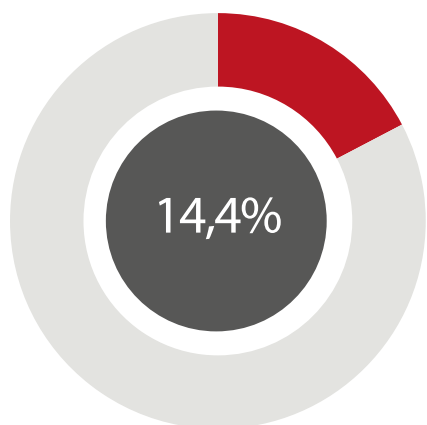
Esta es una de las áreas que más peso ha tenido en esta edición del Ranking. La posibilidad de contratar online es imprescindible para adaptarse a la era digital y sobre todo a la generación Millennial.

¿CUÁNTAS ASEGURADORAS PERMITEN CONTRATACIÓN ONLINE?



El 55,9% de las aseguradoras (38) permite la contratación online de alguno de sus productos.

¿CUÁNTAS ASEGURADORAS PERMITEN PAGO CON TARJETA?



Solo el 14,4% de las aseguradoras (10) permiten efectuar el pago con tarjeta de crédito.



VENTA ONLINE

Las tres primeras posiciones de este apartado las ocupan:

1



PUNTUACIÓN

89,36%

2



PUNTUACIÓN

85,11%

3



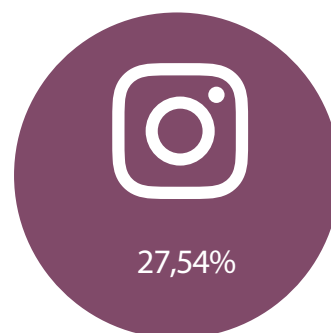
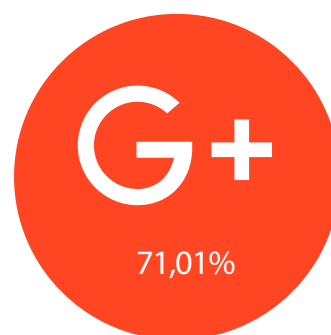
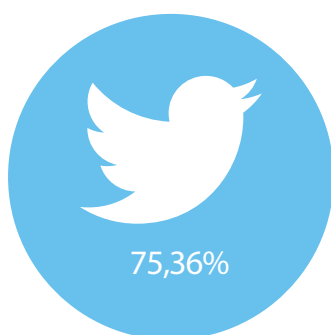
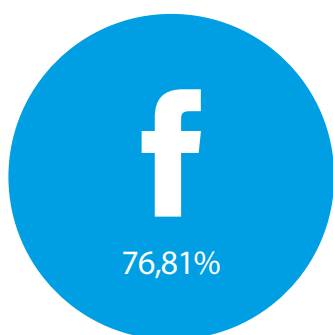
PUNTUACIÓN

85,11%

REDES SOCIALES

El 17% de las aseguradoras (12) quedan sin puntuar en el presente apartado al no ofrecer ningún vínculo de sus redes sociales en la página web de inicio.

LAS REDES SOCIALES MÁS ENLAZADAS POR LAS ASEGURADORAS SON:





Facebook vuelve a ser la red social más enlazada en las páginas de inicio por 53 de las aseguradoras. Google Plus aumenta su popularidad y pasa de ser la quinta red social más enlazada a la tercera. Sin embargo, en la mayoría de los casos las aseguradoras no actualizan su contenido en esta red social.

Las puntuaciones del presente apartado son muy dinámicas pues pueden variar en función de la frecuencia de publicación en el momento del análisis o de la información publicada en cada una de las redes sociales.



RRSS

Las tres primeras posiciones de este apartado las ocupan:

1



PUNTUACIÓN

100%

2



PUNTUACIÓN

92,35%

3



PUNTUACIÓN

91,26%



SI DESEA PROFUNDIZAR SOBRE ALGÚN ASPECTO DEL RANKING, TENEMOS A DISPOSICIÓN AMPLIOS INFORMES SOBRE CADA UNO DE ELLOS, CON LOS SIGUIENTES PRECIOS:

➔ **INFORME COMPLETO:** Dicho informe incluyen la explicación de cada una de las cinco áreas evaluadas, web, información, redes sociales, apps y venta online, la puntuación obtenida por todas las entidades evaluadas en cada una de ellas. Además incluye una sección donde se evalúa la posición de la entidad solicitante del informe del ranking con su competencia más directa. El precio de este informe es de 750 euros más IVA.

MAGNITUDES ANALIZADAS

APP

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

WEB

Buscador
Call me Back
mapa web
Enlace a RRSS
Teléfono
mail
Formulario
FAQ
Idiomas
Red de oficinas
Chat online
publicidad app
área privada cliente
explicación área privada
web responsive
comparativa de productos
información baja seguro
Breadcrumb
RRSS a primera vista
Tiempo de carga

INFORMACIÓN

Publicidad blog en home
Boletín de suscripción
actualización blog
Visualización fecha posts
comentarios
Compartición de entradas
Entradas sobre productos
Entradas off topic
Categorías/Etiquetas

VENTA ONLINE

Calculadora en la Home
Presupuesto
Call back/Chat en tarificación
comparativa de productos
Pago - Domiciliación
Pago - Tarjeta de crédito
Acceso clausulado póliza
Implicación red agencial

MAGNITUDES ANALIZADAS REDES SOCIALES

TWITTER

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

FACEBOOK

Contacto/Asistencia
Información entidad
Likes
Actualización
Interactuación
Publicaciones con fotos
Otros perfiles en RRSS
Ubicación en BIO
Teléfono en BIO
Horario en BIO

YOUTUBE

Videos subidos
Suscriptores
Descripción
URL de la web
Perfiles en RRSS

INSTAGRAM

Followers
Post última semana
Otras RRSS

LINKEDIN

Información entidad
Seguidores
Actualizaciones

GOOGLE +

Seguidores
Actualización
Información entidad