RANKING DE PRESENCIA EN INTERNET DE **ENTIDADES ASEGURADORAS**

PRIMER
2018
SEMESTRE

iA Innovación Aseguradora

RGA re International Ibérica

Presentamos la nueva edición del Ranking de presencia online que comprende el periodo enero-junio de 2018.

Esta nueva edición contempla varios cambios que afectan tanto a las 5 áreas del ranking como a la ponderación de las mismas.

En esta edición no se han considerado parámetros de desempate de posiciones de modo que aquellas aseguradoras que empatan a puntos, comparten posición.

El número de parámetros a valorar es menor a las anteriores ediciones pero han sido añadidos y actualizados parámetros referentes a la mobilidad.

El apartado de Información ha sido rebautizado como apartado de Blog puesto que únicamente se valoraba esta plataforma.

Excepto los parámetros de "Mail/Formulario" "Información baja seguro" y "Breadcrumb", el resto de parámetros valorados en el área WEB solo reciben puntuación si hay una vinculación directa en la página web de inicio de la aseguradora. El parámetro de "web responsive", recibe mucha más valoración.

Los apartados de APP, 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.

Google Plus ha sido eliminada de la valoración del Ranking debido a su nulo uso tanto por parte de las aseguradoras como de los usuarios.

El número de seguidores en las redes sociales pierde importancia, favoreciendo la actualización del contenido publicado y los datos de contacto compartidos en dicha plataforma.

Hiscox y Markel son las dos nuevas aseguradoras que han sido añadidas al Ranking.

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

EN ESTA EDICIÓN HEMOS ANALIZADO UN TOTAL DE 71 ASEGURADORAS.

1

ARAG

PUNTUACIÓN

86,70

DIFERENCIA: 0

2

MAPFRE SEGUROS

PUNTUACIÓN

81,41

DIFERENCIA: +2

3

GENERALI

PUNTUACIÓN

78,16

DIFERENCIA: +2

4

Direct Seguros

70,90

DIFERENCIA: -2

5

linea directa

70,46

DIFERENCIA: +5

6

Catalana Occidente Seguros

70,33

DIFERENCIA: +3

7

MUTUAMADRILEÑA Sociedad de Seguros

69,26

DIFERENCIA:+8

8

helvetia

67,04

DIFERENCIA: +6

9

FIATC SEGUROS

66,89

DIFERENCIA: -1

10

PSN

66,63

DIFERENCIA: -3

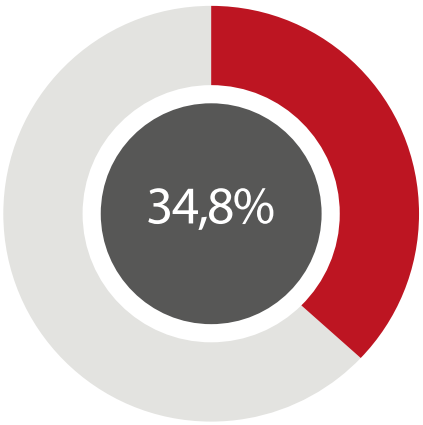
PUESTO	ASEGURADORA	PUNTUACIÓN	DIFERENCIA
11	ALLIANZ	65,58	+9
12	SANTALUCÍA	65,41	0
13	CASER	64,98	+5
14	AMA	64,55	-8
15	ZURICH	63,57	+13
16	FENIX DIRECTO	63,11	-13
17	AXA	62,96	-1
18	DKV	61,50	-7
19	REALE	61,05	+19
20	SEGUROS BILBAO	60,36	+5
21	MGS SEGUROS	58,67	-2
22	LEGALITAS	56,78	-5
23	ASISA	53,63	-2
24	ERV	51,92	+45
25	SURNE	51,39	+2
26	LAGUN ARO	51,35	-3
27	PELAYO	49,62	+4
28	VERTI	49,19	+6
29	CESCE	47,31	+17
30	AEGON	46,94	+5
31	NORTEHISPANA	45,85	-7
32	MUTUA DE PROPIETARIOS	44,46	+10
33	DIVINA PASTORA	44,04	-20
34	GENESIS	43,97	-4
35	LIBERTY SEGUROS	43,92	-6
36	DAS	41,79	+8
37	PREVENTIVA SEGUROS	41,23	+6
38	PLUS ULTRA	40,68	-12
39	GES SEGUROS	40,54	+18
40	EUROP-ASSISTANCE	40,51	-18

PUESTO	ASEGURADORA	PUNTUACIÓN	DIFERENCIA
41	NECTAR	37,11	-5
42	FIDELIDADE	34,33	+24
43	SANITAS	31,65	-4
44	PREVISION MALLORQUINA	31,03	-12
45	NATIONALE-NEDERLANDEN	30,28	-12
46	AURA	30,25	+6
47	MMT	29,92	0
48	HNA	27,96	-11
49	CREDITO Y CAUCION	27,31	-9
50	PREVISORA GENERAL	27,22	-2
51	CIGNA SALUD	26,41	+5
52	AGRUPACION SANITARIA SEGUROS, S.A.	26,28	-2
53	OCASO	23,59	-4
54	ASEFA	23,50	+6
55	AGRUPACIO MUTUA	23,11	-14
56	UNION ALCOYANA	22,91	-1
57	MUSSAP	21,68	+6
58	HISCOX	21,14	Nueva
59	ADESLAS SEGURCAIXA	19,81	-1
60	MUT. GRAL. DE CATALUNYA	18,17	-9
61	ANTARES	14,87	+1
62	MUTUALIDAD DEL LEVANTE	14,74	-17
63	SEGUROS MERIDIANO	12,93	-4
64	METLIFE	10,71	-10
65	CLINICUM SALUT	10,29	-12
66	MARKEL	8,77	Nueva
67	ALMUDENA SEGUROS	7,38	-3
68	ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL	6,47	-1
69	AIG	5,77	-1
70	METROPOLIS	0,77	-5
71	MUTUAL MÉDICA	0,00	-10

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 (23) disponen de un sistema de "Call me back" (Quiero que me llamen) como método de contacto con ellas.

WEB RESPONSIVE:

El 94,4% de las aseguradoras (67) 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 6 aseguradoras.

WEB

Las tres primeras posiciones de este apartado las ocupan:

1

asefa seguros

PUNTUACIÓN

92,3%

2-3

DAS

PUNTUACIÓN

84,6%

2-3

PSN

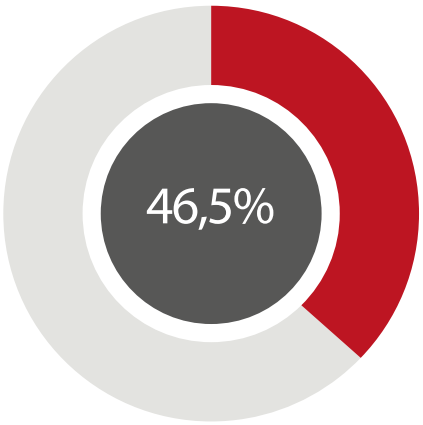
PUNTUACIÓN

84,6%

APP

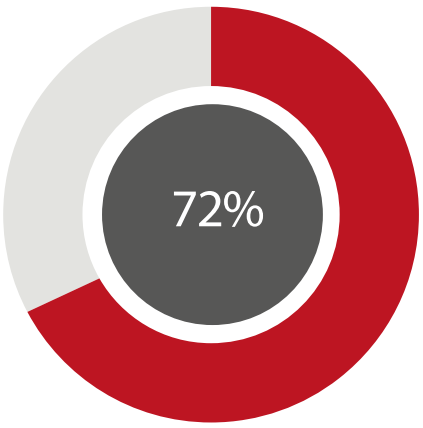
Las APP se han convertido en herramientas fundamentales para realizar gestiones entre aseguradoras y usuarios. Las APP junto a Venta Online y RRSS, son las áreas más valoradas del ranking.

¿CUÁNTAS ASEGURADORAS PUBLICITAN SUS APP?



El 46,5% de las aseguradoras (33) publicitan sus APP en su página de inicio. Respecto a la edición anterior, tres aseguradoras más han vinculado sus APP a la página web de inicio.

¿CUÁNTAS APP DISPONEN DE UN SISTEMA DE CONTACTO?



El 72% de las aseguradoras con APP (24) ofrecen la posibilidad de contactar por teléfono con la aseguradora.

APP

Las tres primeras posiciones de este apartado las ocupan:

1-3

MGS Seguros

PUNTUACIÓN

100%

1-3

linea directa

PUNTUACIÓN

100%

1-3

ZURICH Seguros

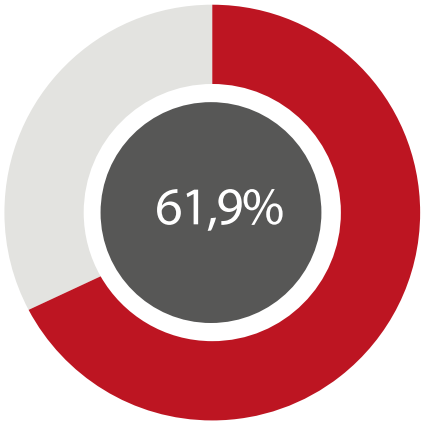
PUNTUACIÓN

100%

BLOG

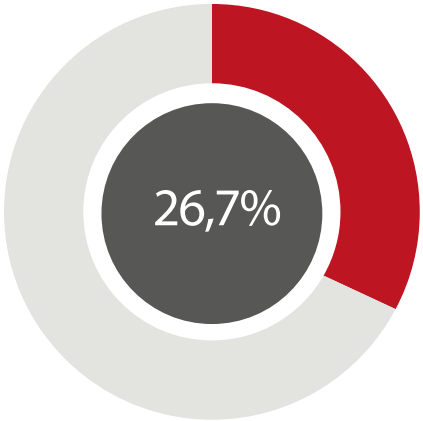
El presente apartado valora y analiza las funcionalidades disponibles en los blogs de las aseguradoras.

¿CUÁNTAS ASEGURADORAS TIENEN BLOG ANUNCIADO EN HOME?



El 61,9% de las aseguradoras (44) anuncian o vinculan su blog a la página web de inicio. Este número se ha visto incrementado en 7 aseguradoras respecto a la anterior edición.

¿CUÁNTAS HAN HECHO UNA PUBLICACIÓN EN LAS ÚLTIMAS 24 HORAS?



El 26,7% de las aseguradoras con blog (19) han hecho una publicación en las últimas 24 horas.

En este caso, son 6 las aseguradoras que han obtenido el 100% de la puntuación en este apartado:

BLOG

Las seis primeras posiciones de este apartado las ocupan:

1-6

MAPFRE SEGUROS

PUNTUACIÓN

100%

1-6

Catalana Occidente Seguros

PUNTUACIÓN

100%

1-6

MUTUA DE PROPIETARIOS
SEGUROS INMOBILIARIOS DESDE 1835

PUNTUACIÓN

100%

1-6

DAS

PUNTUACIÓN

100%

1-6

surne seguros & pensiones

PUNTUACIÓN

100%

1-6

Seguros Bilbao

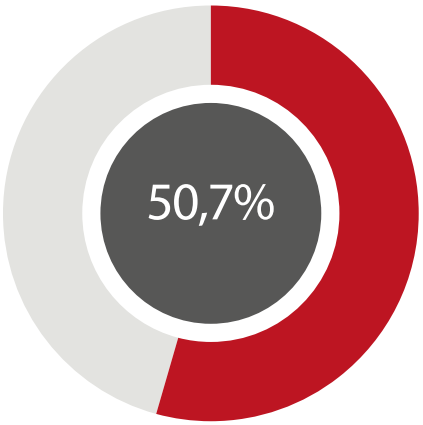
PUNTUACIÓN

100%

VENTA ONLINE

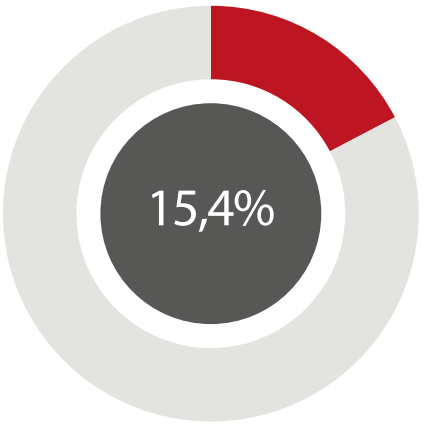
La posibilidad de contratar online es imprescindible tanto para la experiencia de usuario, como para considerarse adaptado a la era digital.

¿CUÁNTAS ASEGURADORAS PERMITEN CONTRATACIÓN ONLINE?



El 50,7% de las aseguradoras (36) permite la contratación online de alguno de sus productos.

¿CUÁNTAS ASEGURADORAS PERMITEN PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO?



Solo el 15,4% de las aseguradoras (11) permiten efectuar el pago con tarjeta de crédito.

VENTA ONLINE

Las seis primeras posiciones de este apartado las ocupan:

1

ARAG

PUNTUACIÓN

100%

2-6

MAPFRE SEGUROS

PUNTUACIÓN

83,33%

2-6

pelayo

PUNTUACIÓN

83,33%

2-6

Direct Seguros

PUNTUACIÓN

83,33%

2-6

europ assistance

PUNTUACIÓN

83,33%

2-6

LEGÁLITAS

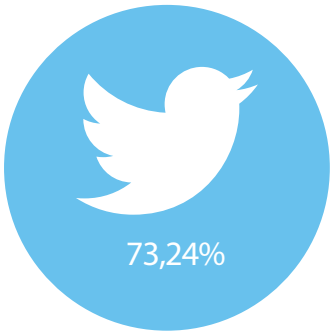
PUNTUACIÓN

83,33%

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 54 de las aseguradoras. Instagram pasa a ser usada por el 31% de las aseguradoras, habiendo sido usada por solo el 26% hace 6 meses.

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.

REDES SOCIALES

Las tres primeras posiciones de este apartado las ocupan:

1

ARAG

PUNTUACIÓN

100%

2

PSN

PUNTUACIÓN

100%

3-4

LEGÁLITAS

PUNTUACIÓN

100%

3-4

santalucía SEGUROS

PUNTUACIÓN

100%

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, blog, 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 evalua la posicion de la entidad solicitante del informe del ranking con su competencia más directa. El precio de este informe es de 750 euros mas IVA.

MAGNITUDES ANALIZADAS

APP

Información corporativa
Contacto mail
Contacto teléfono
Asistencia 1ª pantalla
Comunicación siniestros
Uso sin registro

BLOG

Suscripción
Visualización fecha posts
Entrada últimas 24 horas
Comentarios
Compartición de entradas
Entradas consejos de seguros
Categorías/Etiquetas

WEB

Buscador
Call me Back
Enlace en home a calculadora
Enlace a RRSS
RRSS a primera vista
Teléfono en Home
Mail/Formulario
Chat online
Área privada cliente
Web responsive
Información baja seguro
Breadcrumb

VENTA ONLINE

Presupuesto
Call back/Chat en tarifiación
Pago - Domicilación
Pago - Tarjeta de crédito
Acceso clausulado póliza

TWITTER

Seguidores
Tuit últimas 24 horas
Usa hashtags propios
Vincula o es Att.Cliente
Ubicación en BIO
Teléfono en BIO
Horario en BIO

FACEBOOK

Número de likes
Publicación últimas 24 horas
Publicaciones con fotos
Ubicación en BIO
Teléfono en BIO
Horario en BIO

YOUTUBE

Videos subidos
Suscriptores
Descripción
Web

LINKEDIN

Información entidad
Seguidores
Publicación última semana

INSTAGRAM

Followers
Publicación últimas 24 horas