

RANKING DE PRESENCIA EN INTERNET DE ENTIDADES ASEGURADORAS XXIX

RGA re

International
Ibérica

iA

innovación
aseguradora

Segundo semestre 2020

En el segundo semestre del año 2020 se ha actualizado el ranking ampliando el alcance de varios parámetros: versión responsive y documentos descargables en tarificación, solicitud de servicios y vías de contacto en las APP y los parámetros de Instagram.

Un ranking más amplio, completo, y a su vez, exigente con las aseguradoras, considerando que la innovación ya no es opcional, sino parte necesaria de toda estrategia digital.



II EDICIÓN 2020

72 aseguradoras

La segunda edición del ranking del año 2020 presenta varias novedades, tanto a nivel de parámetros, como en posiciones. Se ha añadido al ranking la aseguradora Seguros RGA, que se estrena posicionándose en el podio del área Blog.

Con la intención tanto de adaptar los parámetros a los avances tecnológicos, como de proponer además un ranking más competitivo, los parámetros que se han actualizado y modificado en la presente edición son los siguientes:

APP:

- Adaptación del parámetro "Siniestros" en el área APP para considerar aseguradoras de salud que ofrezcan esta funcionalidad como "Servicios"
- El parámetro de contacto por "e-mail", ahora "e-mail/formulario" considera además la posibilidad de contacto mediante formulario

Venta Online:

- Ampliación de los documentos necesarios en la tarificación considerando además del clausulado general cualquier otro tipo de información previa a la contratación
- Adaptación de los tarificadores a la resolución de dispositivos móviles

Redes sociales

- Eliminación del parámetro ubicación en Facebook
- Eliminación del parámetro chat en Facebook puesto que se han observado varios errores por parte de la red social
- Ampliación de parámetros en Instagram incluyendo Stories

Debido a la combinación de estos nuevos parámetros, como los cambios en las funcionalidades realizados por las propias aseguradoras, se han observado grandes variaciones en las posiciones del ranking.

Los parámetros donde se han observado una evolución más notable incluyen, en el área web, el contacto web/formulario, donde 5 aseguradoras han eliminado dicha opción. Hemos observado que, en estos casos, las aseguradoras han limitado la opción de contacto por vía chat y telefónica para aquellos usuarios que no son clientes, eliminando la posibilidad de que los usuarios puedan plantear sus dudas por escrito.

La personalización de cookies, también en el área web, ha aumentado en un 34%, siendo 25 más las aseguradoras que han implementado esta funcionalidad en 6 meses. El total de aseguradoras que permiten a sus usuarios configurar las cookies que desean compartir, es de 47.

Respecto al área APP, el número de aseguradoras que permitían un uso sin registro ha descendido en un 5%. En este porcentaje se incluye tanto aquellas que han eliminado la app de su página de inicio, como las que han actualizado sus aplicaciones y exigen un registro previo a la utilización de cualquier funcionalidad.

En el área blog se ha notado un descenso del 10% en cuanto a las aseguradoras que han publicado contenido relacionado con los seguros en alguna de sus últimas 5 publicaciones.

Los tarificadores también han tenido relevantes cambios. Por una parte observamos que 3 aseguradoras han eliminado la posibilidad de chatear con un asistente durante el proceso de tarificación. Además, ha aumentado en 17 el número de aseguradoras que ofrece un documento explicativo sobre el producto, puesto que dicho parámetro ha sido actualizado para considerar no solo condicionados generales, sino cualquier tipo de información previa a la contratación.

En redes sociales, los perfiles de Twitter son los que más cambios han tenido. Un 11% más de aseguradoras hace uso de hashtags propios de la compañía que identifican su marca. Un 14% más ha incluido el teléfono de contacto en su BIO, por un 8% que también ha añadido el horario de atención al cliente. Por último, un 10% ha añadido un botón para habilitar a los usuarios a enviar mensajes privados sin la necesidad de que estén siguiendo la cuenta.

Se observa un descenso del 12% sobre las aseguradoras que publicaban semanalmente en LinkedIn. Respecto al resto de redes sociales, no ha habido movimientos destacables.

En definitiva, se han identificado cambios de tendencia en varias áreas y parámetros, estancamiento en otras y, sorprendentemente, importantes descensos en funcionalidades relevantes como el contacto por e-mail en web, o la publicación de contenido asegurador en los blog.

UN RANKING MÁS EXIGENTE Y MÁS AMPLIO, ADAPTÁNDOSE A CUALQUIER TIPO DE ASEGURADORA, INDEPENDIENTEMENTE DEL PRODUCTO QUE OFREZCAN.

RANKING GENERAL



86%



85%



Catalana Occidente
Seguros

78%

PUESTO	ASEGURADORA	PUNTUACIÓN	DIFERENCIA
4	DIRECT SEGUROS	77,82 %	+6
5	DKV	77,78 %	+9
6	ASISA	75,66 %	+2
7	MAPFRE	75,12 %	-6
8	GENERALI	71,82 %	-4
9	FIATC	68,99 %	-3
10	SANTALUCÍA	68,72 %	+3
11	CASER	68,58 %	0
12	AXA	63,28 %	-9
13	SEGUROS BILBAO	61,39 %	+9
14	DAS	61,03 %	+3
15	REALE	60,72 %	0
16	PLUS ULTRA	59,51%	+4
17	LINEA DIRECTA	59,26 %	+2
18	IMQ	59,25 %	+5
19	AMA	59,21 %	-12
20	MUTUA DE PROPIETARIOS	58,85 %	+6
21	PELAYO	58,03 %	0
22	NATIONALE-NEDERLANDEN	56,71 %	-4
23	FENIX DIRECTO	55,82 %	-7
24	ZURICH	55,45 %	0
25	PREVENTIVA SEGUROS	55,38 %	0
26	VERTI	54,30 %	+1
27	HELVETIA	53,85 %	+15
28	EUROP-ASSISTANCE	51,96 %	+2
29	SANITAS	50,00 %	+7
30	NORTEHISPANA	49,24 %	+1
31	PREVISION MALLORQUINA	48,61 %	+12
32	ALLIANZ	48,12 %	+1
33	LAGUN ARO	47,53 %	-1
34	DIVINA PASTORA	44,24 %	+6

PUESTO	ASEGURADORA	PUNTUACIÓN	DIFERENCIA
35	AEGON	43,30 %	-3
36	MMT	43,14 %	+2
37	LIBERTY SEGUROS	42,88 %	+4
38	GENESIS	42,12 %	+7
39	ERGO SEGUROS VIAJE	41,69 %	0
40	SEGUROS MERIDIANO	41,33 %	+6
41	LEGALITAS	40,84 %	-12
42	ASEFA	39,61 %	+24
43	PREVISORA GENERAL	38,87 %	+5
44	SURNE	38,56 %	-16
45	MGS SEGUROS	37,90 %	-11
46	OCASO	37,35 %	+8
47	PSN	36,84 %	-38
48	CESCE	35,60 %	-13
49	HNA	34,80 %	-2
50	CLINICUM SALUT	34,57 %	+1
51	MUTUALIDAD DEL LEVANTE	31,54 %	-7
52	CREDITO Y CAUCION	30,27 %	+4
53	CIGNA SALUD	29,78 %	-4
54	AGRUPACION SANITARIA SEGUROS, S.A.	28,94 %	-4
55	FIDELIDADE	28,30 %	-3
56	GES SEGUROS	27,92 %	+4
57	MUTUAL MEDICA	26,38 %	+1
58	METLIFE	25,21 %	-1
59	ASISTENCIA SANITARIA COLEGIAL	23,56 %	+2
60	AURA	22,95 %	-1
61	SEGURCAIXA ADESLAS	22,44 %	+3
62	UNION ALCOYANA	22,32 %	-9
63	SEGUROS RGA	21,01 %	Nueva
64	AGRUPACIO MUTUA	20,58 %	-9
65	MUSSAP	20,47 %	-3

PUESTO	ASEGURADORA	PUNTUACIÓN	DIFERENCIA
66	MUT. GRAL. DE CATALUNYA	19,83 %	+2
67	HISCOX	18,88 %	-4
68	CNP PARTNERS	17,01 %	-3
69	MARKEL	13,35 %	-2
70	BERKLEY	12,51 %	-1
71	ALMUDENA SEGUROS	5,49 %	-1
72	AIG	4,24 %	-1

WEB

CHAT ONLINE



La implementación de un chat online en la página web de inicio no parece ser una prioridad, puesto que son 3 las aseguradoras que han eliminado esta funcionalidad respecto a la edición anterior.

PERSONALIZACIÓN DE COOKIES



La personalización de cookies es la funcionalidad que más fuerte está creciendo desde las dos últimas ediciones. Un 34% más de aseguradoras disponen ahora de esta funcionalidad.

WEB



97%

2-3

2-3

 **MAPFRE**

93,9%

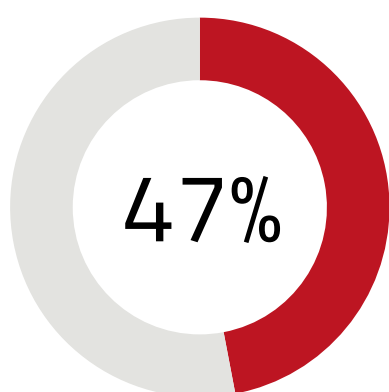
 **MUTUAMADRILEÑA**

93,9%

APP



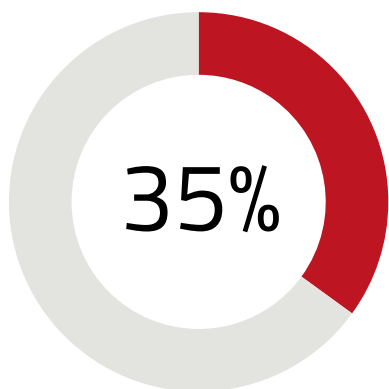
TIENEN APP



34 aseguradoras (-1)

Una aseguradora ha desvinculado la aplicación móvil de su página web de inicio. En este sentido, no se observa ninguna evolución favorable. La mitad de las aseguradoras del sector no han desarrollado una app, o no la han vinculado a la página web de inicio.

USO SIN REGISTRO



25 aseguradoras (-3)

El número de aplicaciones que permiten su uso sin registro ha descendido en tres. Uno de los casos es debido a que la aseguradora ha eliminado el enlace de la APP de la página web de inicio, por lo que no ha sido evaluada. En los otros dos casos, la aplicación fue actualizada para requerir, necesariamente, un registro y log-in al usuario.

APP



asisa 

90%



divinapastora
seguros

90%



Direct.
Seguros

85%

BLOG



SUSCRIPCIÓN



De las aseguradoras con blog, 6 han eliminado la posibilidad de suscribirse al mismo, mientras que 2 han añadido esta funcionalidad, quedando un balance de -4 respecto a la anterior edición.

COMENTARIOS



Casualmente, el mismo número de aseguradoras ha deshabilitado la opción de poder dejar comentarios en sus blogs. Estas aseguradoras no son las mismas que las que han eliminado la posibilidad de suscribirse.

BLOG



MUTUA DE PROPIETARIOS

100%

100%



91,7%

91,7%

VENTA ONLINE

PRESUPUESTO



El parámetro de presupuesto se va consolidando puesto que el número de aseguradoras que ofrecen la posibilidad de obtener precio va aumentando desde hace varias ediciones.

PROCESO RESPONSIVE



De las aseguradoras que ofrecen la posibilidad de tarificar online, el 82% tiene la resolución adaptada a los dispositivos móviles. Esto contrasta con el porcentaje de webs responsive, que alcanza el 99%.

VENTA ONLINE



DKV

100%



Direct.
Seguros

100%



 **OCASO**

 **MUTUA MADRILEÑA**



a sefa
seguros



helvetia



REDES SOCIALES

TIENEN REDES SOCIALES VINCULADAS A LA PÁGINA WEB



Aunque este porcentaje crece tímidamente, su evolución es positiva. Desde la pasada edición, dos aseguradoras más han implementado enlaces a sus perfiles de redes sociales en sus páginas web de inicio.

BOTÓN DE MENSAJE PRIVADO EN TWITTER



De las aseguradoras que tienen perfil de Twitter, el 73% ha habilitado un botón para que los usuarios envíen mensajes privados. Esta funcionalidad permite a los usuarios contactar de forma confidencial con la aseguradora sin la necesidad de ser seguidor de la cuenta.

REDES SOCIALES



DIKV

89,50%

2



89,00%

3



85,50%



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 incluye la explicación de cada una de las cinco áreas evaluadas, web, blog, redes sociales, apps y venta online y 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 800 euros más IVA.

MAGNITUDES

APP

Información corporativa
Gestión all-in-one
Contacto e-mail/formulario
Contacto teléfono
Asistencia 1ª pantalla
Gestión siniestros/servicios
Área privada
Tarificación
Uso sin registro

WEB

Buscador
Call me Back
Enlace en home a calculadora
Enlace a RRSS
Teléfono en Home
Mail/Formulario
Chat online
Chat online humano
Área privada cliente
Web responsive
Información baja seguro
Breadcrumb
FAQ
Pago de recibos
Personalización de cookies

INSTAGRAM

Seguidores
Stories
Stories destacadas
2 publicaciones últimas 48 hrs
Engagement

BLOG

Suscripción
Visualización fecha posts
2 Entradas semanales
Comentarios
Compartición de entradas
Categorías/Etiquetas
Contenido seguros últimos 5 post
Posts destacados/más leídos

VENTA ONLINE

Presupuesto
Call back
Chat en tarificación
Pago con domiciliación
Pago con tarjeta/PayPal
Proceso responsive
Clausulado/Folleto informativo

FACEBOOK

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

TWITTER

Seguidores
Tuit últimas 24 horas
Uso hashtags propios
Ubicación en BIO
Teléfono en BIO
Horario en BIO
Botón de Mensaje

YOUTUBE

Suscriptores
Descripción
Web
Vídeo destacado
Vídeos últimos 2 meses
Localización
Correo electrónico

LINKEDIN

Información entidad
Seguidores
Publicación última semana