

05 de septiembre 11:57
2019

Redacción Imprimir

Compartir



Mapfre es la aseguradora con la que más interactúan los consumidores

Mapfre es la aseguradora con la que más se relacionan los consumidores según se desprende del estudio 'Digitalización y Experiencia de Cliente' realizado por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) y la consultora Minsait. El informe ofrece una perspectiva integral de las interacciones a través de los canales digitales entre empresas y consumidores.

Destaca el hecho de que el sector seguros uno de los que presenta un mayor grado de competencia, con más de 40 aseguradoras mencionadas por los consumidores. Así, Mapfre se sitúa como la empresa con la que más interactúan sus clientes (22,6% de los consumidores consultados), seguida de Línea Directa (9,6%) y Mutua Madrileña (7,5%).

El teléfono, principal canal de comunicación

Por lo que respecta a los canales que elige el consumidor para interactuar con la marca, en el mundo del seguro prevalecen los canales tradicionales como el telefónico, ante los digitales como webs y apps, debido a que sus interacciones están relacionadas, principalmente, con la gestión de incidencias personales.

Otro apartado del informe demuestra para que se usa realmente cada canal: consulta, compra, gestión y reclamación. En este último destaca que, a la hora de reclamar, los usuarios prefieren el trato directo a través del contacto humano, por ello eligen preferentemente el canal físico y telefónico, utilizando la vía digital mayoritariamente para la consulta, como son las simulaciones y presupuestos. Aunque hay que tener en cuenta que los denominados nativos digitales, personas con edades entre 18 y 24 años, acuden a los canales digitales con más frecuencia que el conjunto de la población a la hora de relacionarse con las aseguradoras, sea cual sea el motivo.

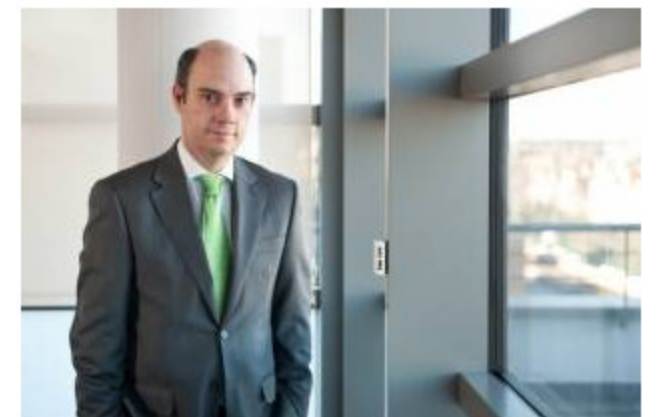
LO ÚLTIMO

- Cae un 4% la creación de empresas en lo que va de año
- Mapfre es la aseguradora con la que más interactúan los consumidores
- Zurich cuenta con nueva directora territorial para la zona Sur, Extremadura y Canarias
- Nombramientos en CNP Assurances en las áreas de desarrollo de negocio y riesgos
- Negligencia médica: Indemnización de 552.000 euros al no detectar un fallo cardíaco en una revisión
- QBE incrementa un 29% su beneficio neto en el primer semestre
- Mapfre acerca el mundo de los eSports a los madrileños
- Mutuasport lanza la campaña de prevención #StopAccidentesdeCaza

LO MÁS VISTO

AVANCE DE DATOS DE FONDOS DE INVERSIÓN (agosto 2019)									
RANK	FONDO	Gestora de la Gestora	31 de agosto 2019		31 de julio 2019		31 de junio 2019		CANTIDAD de PARTICIPACIONES
			ACTIVO (MILL. €)	ACTIVO (MILL. €)	ACTIVO (MILL. €)	ACTIVO (MILL. €)			
1	10 CASHMAYOR 40		1.018.200	1.008.360	3.640.884	44.759.843,62	3.614.184	46.332.008,92	
2	14 DEVAL 40		74.777	328.490	48.127	1.304.304	38.062.089,95	1.307.222	40.379.724,93
3	13 SAFUINVEST 40		55.306	823.009	570.009	187.595	27.562.076,74	187.001	31.905.525,57
4	85 DIVINA FONDO		22.228	248.968	227.942	697.851	18.257.000,88	690.192	50.484.297,37
5	54 GIBBERILL 4M		112.704	708.264	275.388	670.029	18.034.914,91	670.001	76.287.952,78
6	84 BERCALIA GESTION		18.528	329.309	381.780	854.545	13.289.027,17	851.070	33.371.611,32
7	85 ALTIVANVA GESTION		16.901	138.585	125.054	825.194	12.205.021,08	825.240	12.343.842,84
8	53 SEWINTER 10 ACTIVOS		13.824	168.162	176.012	272.848	8.113.000,68	272.848	6.881.198,58
9	4 ALURIZ POPULAR		73.812	8.183	81.082	280.898	7.074.087,62	280.981	8.111.054,26
10	21 MUTUACIÓNE		18.432	996.933	177.681	28.379	1.623.487,16	28.380	1.640.307,32

5 grupos aseguradores entre las 50 principales gestoras de fondos de inversión



José Manuel Inchausti presidirá Santander Mapfre Seguros