

Gacetilla – Mobile Insurance en Sudamérica y el mundo

El devenir de una sociedad más conectada nos muestra un acostumbramiento general al uso de dispositivos móviles en los diferentes traslados diarios de las personas; esta habitualidad lleva a los usuarios a estar cada vez más conectados y pendientes de las compañías con las que se relacionan.



El mundo de los seguros no es ajeno a esta realidad, obligando a las compañías a desarrollar más y mejores aplicaciones y servicios desde Smartphones teniendo en cuenta la agilidad en el accionar, el diseño y velocidad del hombre móvil hiperconectado.

Algunas de las conclusiones fueron:

Más de la mitad de las compañías de la región, comprendiendo este cambio están permitiendo a sus clientes realizar transacciones móviles, ya sea desde Apps, sitios móviles diseñados de manera Responsive o por sms; **resulta importante destacar que solo el 34% cuenta con sitios webs preparados para operar desde móviles.**

Índice de Customer Experience en Mobile Insurance de TBI Unit y TOP 5 de compañías

- En base al índice de TBI Unit sobre uso y servicios de Mobile Insurance, el **promedio general de la región es de 44 puntos sobre 100 posibles, mejorando frente al año anterior en 10 puntos, aunque mantiene una brecha importante frente a las destacadas mundiales en esta temática.**
- El ranking de las primeras 5 compañías en América del Sur muestra cambios frente a 2016 y se conforma de la siguiente manera: **Mercantil Andina (Arg), Sancor (Arg), Porto Seguro (Bra), Equinoccial (Ecu) y Chilena (Chi).** La diferencia entre la primer compañía y la última sigue siendo de 52 puntos.
- **A nivel de Argentina el podio muestra a: Mercantil Andina, Sancor y La Caja.**
- **Brasil es el país más destacado con 50 puntos promedio, manteniendo una diferencia de casi 20 puntos con Colombia que se ubica en la última posición (29 puntos).**

Plataformas desarrolladas por las compañías para operar e incentivación a operar

- **Las aplicaciones descargables continúan siendo el canal transaccional con mayor adopción tanto a nivel comparables como en la región (100% vs 63%), seguido por el uso de un sitio web móvil (100% vs 34%).**
- Entre los puntos que fueron analizados desde el Full Site, se evaluó el hecho de **incentivar el uso de Mobile** de tres maneras: demo comercial, redes sociales y publicidad y/o banner desde el sitio. Este relevamiento arrojó que sólo tres compañías utilizan todas las medidas para **que el cliente se entere de la posibilidad de utilizar el servicio: La Segunda en Argentina, Bolívar y Sura en Colombia.**

Capacitación y seguridad

- Sigue siendo bajo el nivel de capacitación en el uso de operaciones móviles, **el 90% de las compañías que poseen algo no lo hacen** y el resto se dividen entre instructivos y videos.
- La **capacitación y recaudos en seguridad** al operar desde este nuevo canal muestra un gran déficit en la región; ninguna brinda recaudos.

Operaciones disponibles

- **Sitio Web Móvil – Operaciones y funcionalidades: 70%** de las compañías sudamericanas poseen **sitios que se adaptan automáticamente a celulares**, de estos, **77% permiten realizar operaciones desde un área privada** que se adapta. El resto posee funcionalidades del tipo: consulta de productos y servicios, llamar con un click, localizar sucursales o denunciar siniestros a través de números de teléfono.
- **Solicitar la asistencia mecánica (92%), la denuncia de siniestros (62%) y ver la póliza (58%), son las operaciones más disponibles** en las Apps que poseen las compañías de Sudamérica, el resto aún están en una etapa muy incipiente.

Conclusión

Observando y comparando los datos de ediciones anteriores, junto con la adopción tecnológica del mercado, observamos aún un notable atraso en este rubro, frente al mercado bancario.

Un usuario con más experiencia en el entorno digital más una alta adopción de Smartphones, hacen pensar en un mercado ávido de utilizar servicios relacionados con seguros.

Artículos publicados sobre este tema:

[Servicios de Mobile Insurance: cambios en el ranking de América del Sur de TBI Unit](#)

[Las compañías de seguros no asumen su papel en los servicios móviles de la región](#)

[Mostrar y capacitar al usuario móvil un punto a desarrollar en seguros](#)

Ficha técnica

Informe de Mobile Insurance en América del sur y el mundo - marzo 2017

Relevamiento: Enero- Febrero 2017.

Este estudio nuclea la evaluación de **50 compañías a nivel regional** de los siguientes países: **Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador y Perú**. Y su comparación con 8 de las más destacadas en Mobile de países como Estados Unidos y España.



El análisis de este año **involucró 4 grandes áreas con 50 parámetros analizados en cada compañía.**

- La primera abarcó lo **relativo al full site**, desde la capacitación e información sobre el uso de servicios desde el canal Mobile para sus asegurados, hasta el diseño que se adapta a dispositivos móviles, pasando por funcionalidades y seguridad.
- La segunda y tercera abarca el **análisis desde dispositivos móviles**, como son Sitio Web Móvil y App, desde esta visión se analizó el diseño, la usabilidad, las funcionalidades e información disponible.
- La cuarta parte evaluó las **operaciones disponibles**, desde las tres plataformas, como son **SMS, Sitio Web Móvil transaccional y App transaccional**. Buscando además remarcar servicios que muestren innovación que aún no sean aplicados a nivel de la región.

Responsable: *Mg. Pablo Tedesco – Director – ptedesco@tbiunit.com*

TBI Unit es una consultora dedicada a la estrategia de negocios y la inteligencia competitiva a nivel internacional. Su conocimiento y experiencia permite brindar a los clientes la información justa en el momento oportuno para una mejor toma de decisiones.