

RANKING:



LAS ASEGURADORAS CON
LA MEJOR EXPERIENCIA
DEL CLIENTE EN MÉXICO

Customer Experience

Customer Experience (CX) es la percepción que tienen los clientes sobre la interacción total con una empresa, desde el primer contacto hasta la postventa.

Es un **factor determinante** para la lealtad del cliente, la diferenciación en el mercado y, en última instancia, el éxito empresarial.



Importancia

Las empresas que priorizan el CX **logran una mayor satisfacción del cliente**, retención y crecimiento en el mercado. En un entorno competitivo, donde los productos y servicios son cada vez más similares, la experiencia del cliente se convierte en el principal diferenciador.

“Un **84%** de las empresas que trabajan para mejorar la experiencia del cliente notan un **aumento en los ingresos** de la empresa”

(Dimension Data)

“El **82%** de los líderes del **sector financiero** creen que mejorar el CX es clave para **superar a la competencia**, pero **solo el 45%** ha implementado **iniciativas sólidas** de CX en los **últimos 12 meses.**”

(Deloitte)

“El **70%** de los clientes financieros están dispuestos a **cambiar de proveedor** si encuentran una experiencia **más personalizada** y **eficiente** en otro lugar.”

(PwC)

PRINCIPALES RETOS ENCONTRADOS INDUSTRIA DE SEGUROS

Digitalización Rezagada:

Según estudios recientes, la industria de seguros es **una de las más rezagadas** en adoptar soluciones digitales, con **solo un 30% de las aseguradoras** ofreciendo procesos completamente digitalizados.

(McKinsey & Company)

Adaptación al Cliente Moderno:

Los consumidores de hoy esperan **experiencias digitales fluidas y personalizadas**, pero muchas aseguradoras aún dependen de procesos manuales y comunicación directa con asesores, lo que limita la agilidad y la satisfacción del cliente.

Importancia del CX en Seguros

01

Las aseguradoras que ofrecen una excelente experiencia al cliente tienen un **89% más de probabilidades de retener a sus clientes** durante un periodo prolongado.

(Bain & Company)

02

Un buen CX no solo fideliza clientes, sino que también **mejora la percepción de marca**, algo fundamental en un sector basado en la confianza.

03

Un estudio reciente indica que el **72% de los clientes** cambiaría de aseguradora si la experiencia digital ofrecida por **otro proveedor fuera superior**.

(Accenture)

Nuestro Estudio:

Metodología y Selección de Aseguradoras



Objetivo del Estudio: Evaluar la madurez digital y la experiencia del cliente en las principales aseguradoras de México.

METODOLOGÍA

Selección de Aseguradoras: Evaluamos 18 aseguradoras, seleccionadas por su relevancia en el mercado y su posición en rankings públicos.

Criterios de Evaluación: Se analizaron parámetros clave como UX (Experiencia del Usuario), estrategia de prospección digital, uso de WhatsApp, seguimiento a prospectos, y la posibilidad de completar el proceso de compra en línea.

Herramientas y Técnicas: Utilizamos análisis cualitativos y cuantitativos para medir la efectividad de cada aseguradora en términos de CX y madurez digital.

Análisis 

Estudio de Seguros en México

Parámetro	Resultado
Producto a Calificar	Seguro de auto
Posicionamiento en Google	★
Experiencia del Sitio Desktop y Mobile	★★
UX (Experiencia del Usuario)	★★★
Experiencia de Compra	★★★★★
Estrategia de WhatsApp	★★
Seguimiento a Prospectos	★★★
Contratación de seguro en línea	★



EXPERIENCIA DEL USUARIO



- El sitio web de Zurich México ofrece una experiencia de usuario (UX) organizada y profesional.
- La página principal está bien estructurada, con secciones claras para distintos tipos de seguros (auto, hogar, empresa, empleados).
- La navegación es intuitiva, y los enlaces para cotizar, contactar y acceder a servicios específicos están bien ubicados.



Paga y domicilia tus pólizas

Agrega, paga y domicilia tus pólizas de Auto, Hogar y PyME

> Crea tu perfil

¡Conoce la nueva asistencia de viajes!



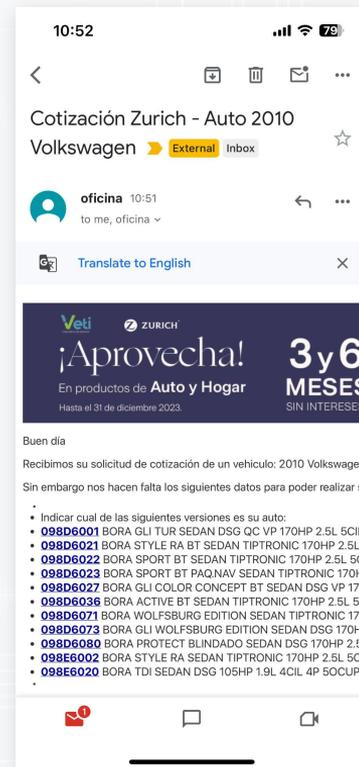
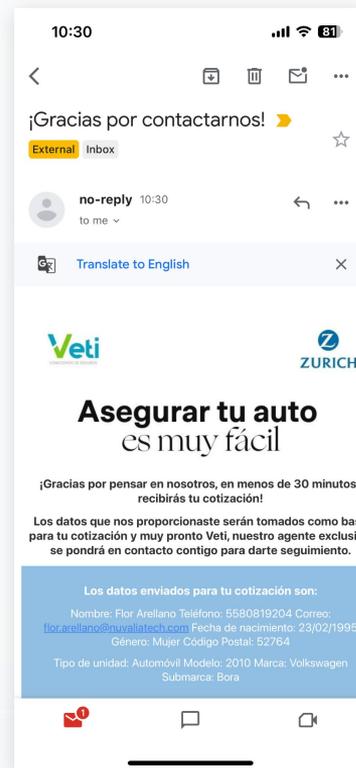
- La interfaz es visualmente atractiva y moderna.
- La cantidad de información puede ser algo abrumadora para nuevos usuarios.
- La optimización para dispositivos móviles podría mejorar.



EXPERIENCIA DE COMPRA



- El sitio de Zurich cuenta con información detallada sobre los seguros que estás buscando, se puede llenar un formulario para solicitar una cotización.
- Se manda un correo automatizado diciendo que en menos de 30 minutos recibirás la cotización.
- Pasando ese tiempo llega un correo con la cotización del seguro solicitado.
- Cuentan con medio de contacto vía Whatsapp.
- No cuentan con chatbot ni con opción de suscripción a algún newsletter.



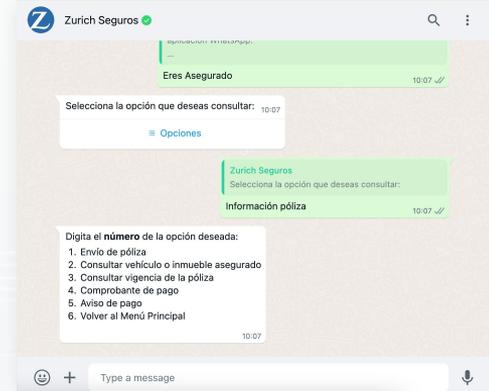
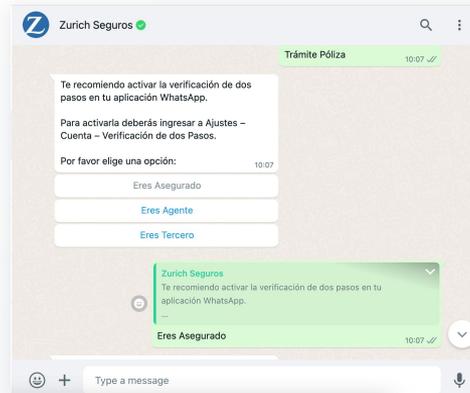
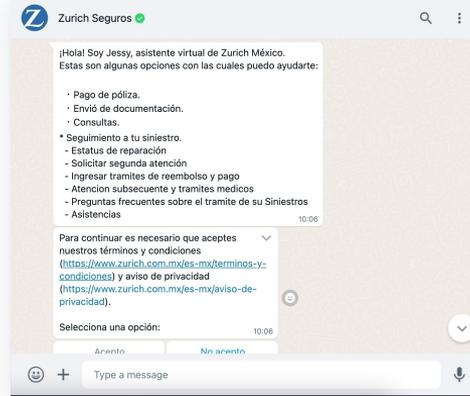


ESTRATEGIA DE WHATSAPP



→ Si cuentan con un whatsapp pero las opciones automatizadas se limitan para solo clientes, no es posible solicitar información sobre ningún seguro por este medio.

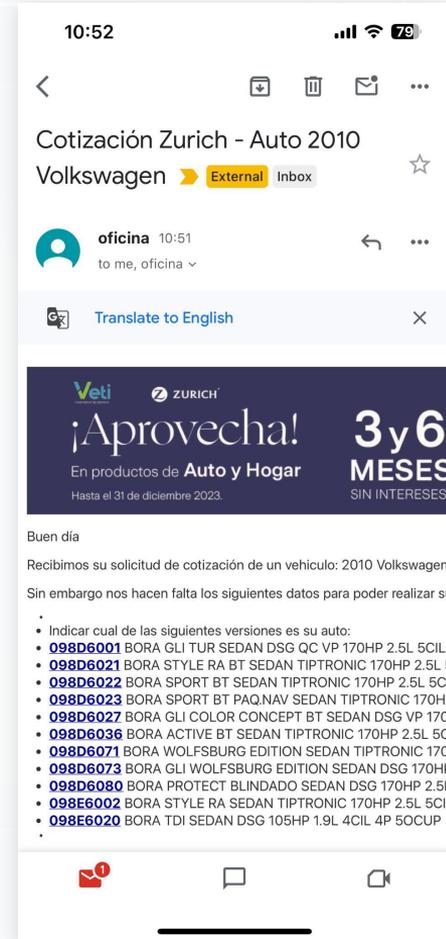
→ Tampoco existe la opción de hablar con un asesor.



SEGUIMIENTO DE PROSPECTOS



- Al solicitar una cotización en el formulario del sitio, llega un correo automatizado confirmando la solicitud.
- Después del tiempo designado en el correo llega una cotización con la información solicitada.
- Al no haber respuesta no existe un seguimiento para que el cliente finalice la contratación del seguro de la cotización solicitada.





MADUREZ DIGITAL



- No se puede contratar un seguro solamente a través del sitio, **es necesario hablar con un asesor directamente** para contratarlo. La madurez digital del proceso de compra en **Zurich** es limitada.



POSICIONAMIENTO EN GOOGLE

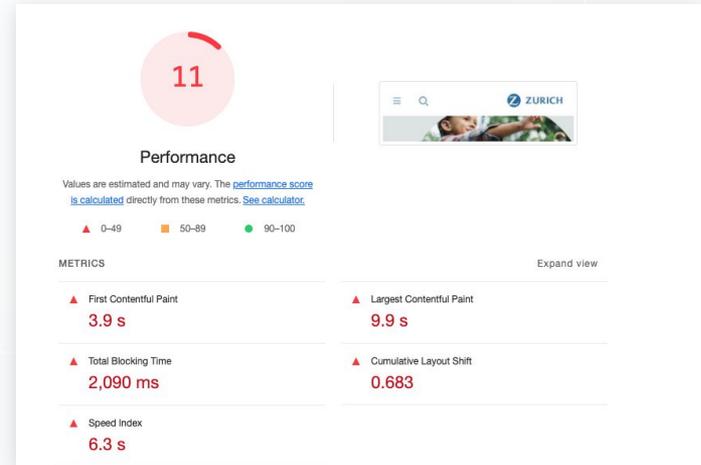
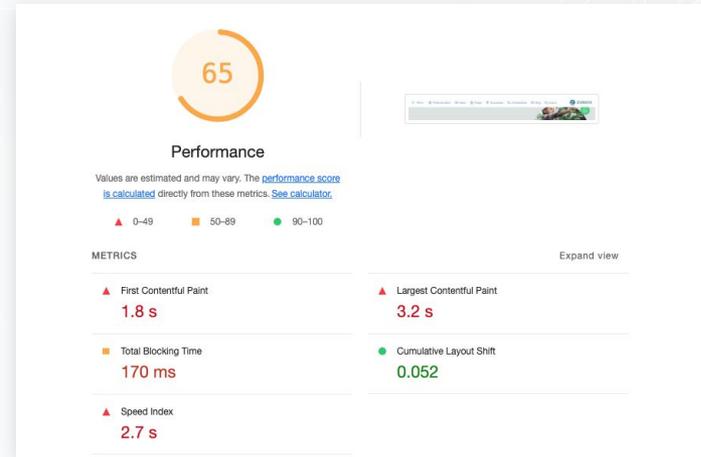


- Al buscar la palabra "seguro de auto" la página de **Zurich** aparece en la **posición #24 orgánica** de Google. Lo que puede mejorar con una buena estrategia de SEO.

PERFORMANCE DEL SITIO



→ Se realizó un análisis con la herramienta de **Google Lighthouse** para medir el rendimiento del sitio y el promedio de las calificaciones de *mobile* y *desktop* dan un total de **38 puntos de 100** totales. Lo ideal es que un sitio tenga al menos una calificación de 80 para considerarse que tiene un buen rendimiento.



Parámetro	Resultado
Producto a Calificar	Seguro de auto
Posicionamiento en Google	★
Experiencia del Sitio Desktop y Mobile	★★
UX (Experiencia del Usuario)	★★
Experiencia de Compra	★★
Estrategia de WhatsApp	★★
Seguimiento a Prospectos	★
Contratación de seguro en línea	★



EXPERIENCIA DEL USUARIO



- El sitio de Latino Seguros presenta fallas en el acomodo de información lo que dificulta entender lo que el usuario busca.
- La información sobre seguros para individuos y empresas está bien organizada y accesible.
- Cuenta con herramientas funcionales como cotizadores en línea pero no existe respuesta inmediata.



- El sitio es responsivo y se adapta bien a dispositivos móviles, lo que mejora la usabilidad y accesibilidad general para los usuarios.
- La URL del sitio menciona 2021 y puede crear desconfianza con el usuario al dar la impresión de que es un sitio viejo.

EXPERIENCIA DE COMPRA



- El sitio cuenta con varias opciones de seguro.
- Se puede llenar un formulario para solicitar una cotización pero no se puede concretar la contratación en línea.
- No cuentan con chatbot.
- En la sección de blog no se encuentra ningún formulario para suscripción a algún newsletter.



PERSONAS EMPRESAS COMPRA PROTEGIDA BLOG CONÓCENOS SOY CLIENTE
ACTUALIZACIÓN DE DATOS FISCALES SOY CLIENTE INFONAVIT SOY AGENTE CONTACTO

Nombre* Apellido Paterno* Apellido Materno*
Nombre Apellido Paterno Apellido Materno

Fecha de nacimiento * Correo electrónico * Número de teléfono *
DD / MM / AAAA Correo Electronico Numero de Telefono

Estado * Seguro de interés *
Estado Seguro de tu interes...

He leído y acepto el [aviso de privacidad](#)

No soy un robot 
reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

He leído y acepto el [aviso de privacidad](#)

Recibimos su solicitud, en breve uno de nuestros agentes se pondra en contacto con usted. x

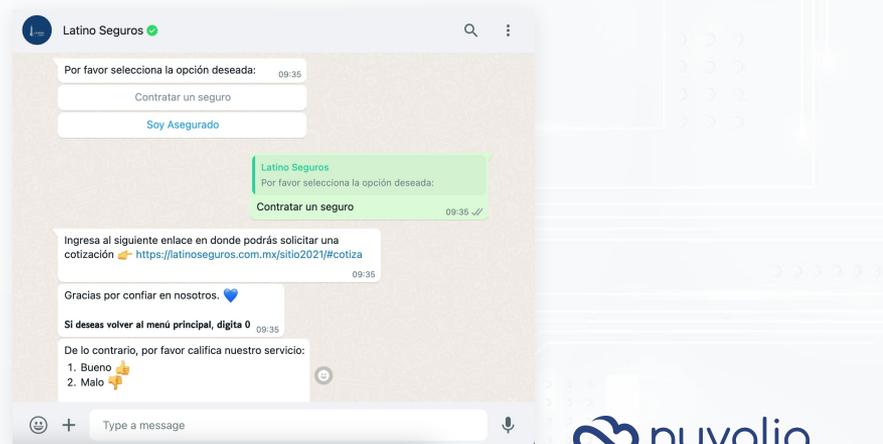
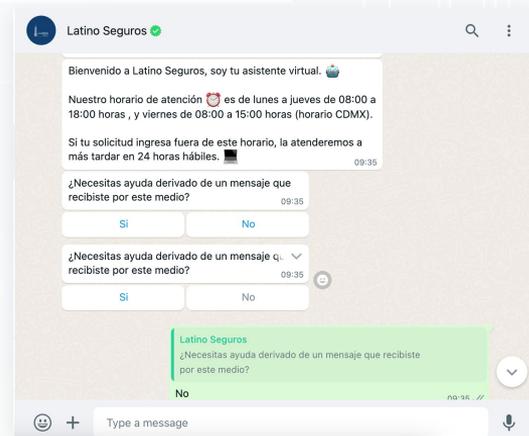
No soy un robot 
reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

ENVIAR

ESTRATEGIA DE WHATSAPP



- Al iniciar una conversación por Whatsapp no existe un menú de opciones, solo te pregunta si necesitas ayuda derivado de un mensaje de whatsapp y después te pregunta si buscas cotizar o ya eres cliente.
- Al elegir la opción de cotizar te manda una URL de una sección en el sitio.
- No se puede concretar nada vía Whatsapp.





SEGUIMIENTO DE PROSPECTOS



- No se detectó ningún tipo de seguimiento a prospectos ni seguimiento al formulario llenado en el sitio web.

MADUREZ DIGITAL



- No se puede obtener un seguro solamente a través del sitio, es necesario hablar con un asesor directamente para contratarlo. La madurez digital del proceso de compra en **Latino Seguros** es limitada.



seguro de auto



Latino Seguros

<https://latinoseguros.com.mx> › sitio2021 › personas › auto ›

Seguros para Auto

Un **seguro** para cada tipo de conductor · Daños materiales. · Robo total. · Responsabilidad civil daños a terceros. · Extensión de Responsabilidad Civil.

Patrocinado



business.google.com

<https://business.google.com> › contacto ›

Cotiza en 1 Minuto | Cotiza Tu Seguro con Nosotros

Aprovecha Hasta 5,000 de Descuento al Contratar tu **Seguro de Auto** con Nosotros.

Aseguramos con las Mejores Aseguradoras del País. Cobertura de **seguro**: Daños Materiales, Responsabilidad Civil, Asistencia Vial, Robo Total.

[Acerca de Nosotros](#) · [Nuestros Servicios](#) · [Testimonios](#) · [Guía de Cómo Llegar](#)

POSICIONAMIENTO EN GOOGLE

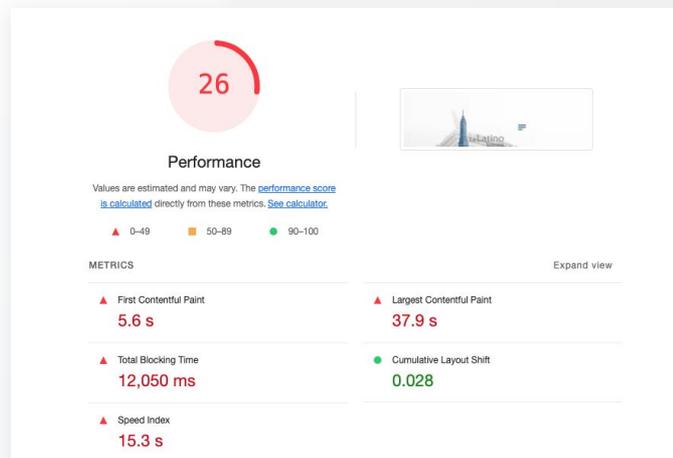
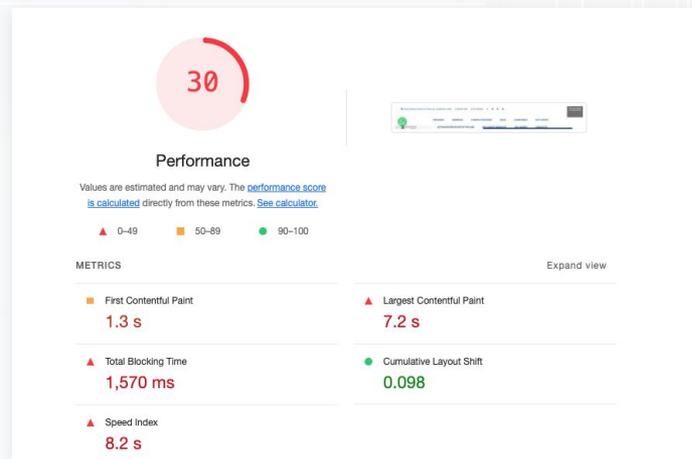


- Al buscar la palabra "seguro de auto" la página de Latino Seguros aparece en la posición #49 orgánica de Google. Lo que puede mejorar con una buena estrategia de SEO.

PERFORMANCE DEL SITIO



→ Se realizó un análisis con la herramienta de *Google Lighthouse* para medir el rendimiento del sitio y el promedio de las calificaciones de *mobile* y *desktop* dan un total de **28 puntos de 100 totales**. Lo ideal es que un sitio tenga al menos una calificación de 80 para considerarse que tiene un buen rendimiento.





Ranking

Estudio de Seguros en México

Ranking CX Seguros en México

Aseguradora	Ranking Final
CHUBB	1
SURA	2
EL ÁGUILA	3
AIG	4
METLIFE	5
QUÁLITAS	6
AXA SEGUROS	7
ZURICH	8
HDI SEGUROS	9

Aseguradora	Ranking Final
MAPFRE	10
SEGUROS MONTERREY	11
GNP	12
SEGUROS ATLAS	13
ALLIANZ	14
ANA SEGUROS	15
LATINO SEGUROS	16
SEGUROS EL POTOSÍ	17
MIGO SEGUROS	18

¿Quiénes somos?



GRUPO BOIS



Marketing
& e-commerce

Firma de consultoría especializada en el crecimiento de empresas a través de la **generación de leads** y prospectos de negocio **a través de internet.**



Medios Digitales &
Programmatic

Agencia especializada en la **compra de espacios publicitarios digitales**, somos especialistas en marketing programático a través de nuestro propio trading desk.



Software CX
& Inteligencia Artificial

Consultoría en tecnología y software especializada en Customer Experience.
Implementación de la tecnología y software más innovador para impulsar resultados.



Influencer Marketing

Agencia especializada en influencer marketing, entendemos la importancia de **influir de manera eficiente en los intereses** de los consumidores potenciales de cada marca.

Nuestra Experiencia en el Sector financiero

salesforce



Implementación
de CRM

Atención omnicanal
*(Chatbot, Voice Bot, Email Bot, Concierge
Virtual) *Integración a Chat GPT**

Consultoría en estrategia,
análisis y gestión de datos
(BI, Data Lakes, CDP)

Automatización del servicio
al cliente y medición del
CSAT y NPS



Validación de documentos
y/o identidad
*(Identificaciones, comprobantes de
dom, antecedentes laborales, etc.)*

Unificación de sistemas
(Pantalla única)

Modelos predictivos
y análisis de datos
*(Morosidad, aumentar cobranza, best time
to call, alerta de comportamiento inusual)*

Performance Marketing:
generación y atención de
leads a través de call center

... Conecta conmigo



Rodrigo Méndez

CEO de Nuvalia

✉ rodrigo.mendez@nuvaliatech.com

☎ +52 55 3332 9406

The logo consists of a stylized white infinity symbol or a continuous loop that forms a heart-like shape.

nuvalia