

CASOS PRÁCTICOS

VERTI ha conseguido el Certificado AENOR de Buenas Prácticas Comerciales en el Comercio Electrónico. Este reconocimiento acredita el cumplimiento de los principios de seriedad, transparencia, preocupación por la privacidad y la seguridad, así como la orientación al cliente y la mejora continua en los procesos de comercialización web y servicios posventa.



Fiabilidad para comprar seguros *on line*

Marcos Aguado
Técnico de Calidad Percibida
VERTI

En las últimas décadas hemos asistido a un proceso de desarrollo e innovación de las tecnologías de la información. El acceso a Internet es cada vez más sencillo; cualquiera puede conectarse con un teléfono móvil, una tablet u ordenador desde cualquier parte del mundo. Internet ha revolucionado las formas de relacionarnos los unos con los otros; —Facebook, Twitter, LinkedIn o Instagram, entre muchas otras redes sociales, han transformado la manera de socializar, hacer amigos e incluso buscar trabajo—. Del mismo modo,

este auge de las tecnologías ha transformado también el mercado, posicionando cada vez más a empresas y consumidores en un espacio cibernético donde con un simple movimiento de ratón se consiguen bienes y servicios. De ahí que la mayoría de las empresas ya estén presentes en Internet y ofrezcan sus productos también *on line*.

Y es que, se consume cada vez más a través de Internet. España es el cuarto país europeo donde los ciudadanos realizan más compras *on line*, tal como lo acreditan varios

estudios. Sin embargo, las amenazas que existen en la Red siguen produciendo ciertos temores entre los consumidores a la hora de darle a clic y adquirir un producto. Por eso es tan importante para VERTI haber recibido el Certificado AENOR de Buenas Prácticas Comerciales en el Comercio Electrónico.

Este reconocimiento acredita que VERTI, que nació en 2011 como una compañía centrada en la venta de seguros a través de Internet, es un negocio de confianza donde los consumidores pueden adquirir pólizas





personalizadas sin sentir ningún tipo de inseguridad en el proceso de compra. Y es que el Certificado de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de AENOR garantiza que todas las empresas que lo poseen cumplen con la normas de honestidad, transparencia y fiabilidad de su gestión, en nuestro caso, de los seguros.

Todas estas normas aluden a las distintas partes de la comercialización de los seguros, entre las que hay que resaltar la recogida de datos personales a la hora de pedir presupuestos mediante el portal web, la

La auditoría realizada por AENOR contempla aspectos adicionales relacionados con el sistema de resolución extrajudicial de conflictos, tecnología, seguridad de la información, protección de datos personales, ética, protección de la propiedad intelectual o proveedores

contratación de pólizas o el pago de éstas. Y también se tiene en cuenta el servicio de atención al cliente durante la venta y la posventa.

Desde el principio, VERTI se ha preocupado por implantar un sistema

de comercialización digital para conseguir que los clientes se sientan cómodos y seguros. Ésta ha sido la principal razón por la que decidimos conseguir la certificación de la mano de una organización que diera fe de ►►



CASOS PRÁCTICOS

► nuestras buenas prácticas comerciales en el mercado on line. VERTI optó por AENOR debido a que es una entidad de referencia en el ámbito de la certificación y se consideró que no habría una entidad mejor que se ocupara de revisar el proceso comercial *on line* de VERTI, siempre atendiendo a su reglamento de buenas prácticas comerciales en Internet.

Este certificado, que tiene una vigencia de tres años, ofrece la tranquilidad necesaria a nuestros clientes para que confíen en VERTI para

adquirir sus pólizas de seguros en la Red. Pero VERTI apuesta por la mejora continua, por lo que la consecución de la certificación de AENOR es el inicio de un camino que permitirá que nuestra web sea un espacio fiable. En este sentido, para mantener el compromiso y generar confianza en los clientes, se realizarán auditorías anuales con el objetivo de mantener este certificado.

El camino hacia la certificación

Antes de comenzar el proceso de certificación, en VERTI se analizaron los distintos certificados existentes en el mercado, así como los principios que recogen en sus códigos. Tras este análisis, se entendió que AENOR era quien mejor reunía todos esos valores que se querían transmitir a los clientes y se inició el trabajo para conseguir el certificado lo antes posible.

El certificado que ha otorgado AENOR asegura que VERTI desarrolla su actividad bajo el marco de las buenas prácticas en Internet. Para otorgarlo se han revisado todos los aspectos vinculados a los procesos de compra, comunicación comercial, venta, contratación, pago y servicio posventa. Asimismo, la auditoría realizada atiende a otros aspectos adicionales relacionados con el sistema de resolución extrajudicial de conflictos, tecnología, seguridad de la información, protección de datos personales, ética, protección de la propiedad intelectual, proveedores, etc.

Se recopiló y entregó a los auditores de AENOR toda la información sobre las actividades que VERTI desempeña durante el proceso de comercialización y la atención posventa. Al iniciar el proceso de certificación se llevó a cabo un análisis de página web, ya que constituye el principal



Entre las fortalezas de VERTI durante el proceso de certificación destacan la orientación al cliente, la figura del gestor personal en el servicio de posventa y el compromiso de la compañía por la mejora del proceso de comercialización web

escenario donde interactúan los clientes con la compañía. Dicho análisis no sólo se centró en el proceso comercial, sino que también contempló aspectos generales de seguridad sobre la navegación interactiva y la calidad de la información que se publica sobre los productos de VERTI.

Por ello, uno de los asuntos fundamentales en los que AENOR se detuvo es en la transparencia a la hora de comunicar la oferta de los productos de VERTI. Además, se prestó especial atención a la forma de explicar las condiciones de los seguros y también el modelo de pago *on line*. Otros elementos que también se analizaron detenidamente fueron el uso de *cookies* y la política de privacidad que, además, aseguran que nuestra web es de confianza y vela por la seguridad de los datos personales de los clientes.

Una vez concluida esta primera fase, AENOR continuó con el proceso

a través de una auditoría presencial donde se les explicó el modelo de negocio de VERTI con el objetivo de que pudieran comprender mejor la filosofía de nuestra compañía, los objetivos y la estructura digital que la soporta. En esta presentación participaron diferentes áreas, como las áreas de Tecnología, Gestión de Reclamaciones, Seguridad de la Información y Control Interno, entre otras. Todos expusieron su labor en cada área y su aportación para convertir a VERTI en una empresa referente en el comercio electrónico dentro del sector asegurador.

Antes de proceder a la concesión del certificado, AENOR emitió un



informe explicando todo el proceso ejecutado. El veredicto positivo ha sido muy bien recibido por parte de VERTI que ya disfruta de este reconocimiento. El Certificado de Buenas Prácticas Comerciales en el Comercio Electrónico de AENOR confirma nuestro compromiso con los clientes, ya que el principal objetivo de VERTI es su satisfacción.

El informe de auditoría de AENOR destaca como principales aspectos positivos de nuestra orientación al cliente, la figura del gestor personal en el servicio de posventa y el compromiso de la compañía por la mejora de nuestro proceso de comercialización web. Este certificado es un reconocimiento externo que valida las aptitudes de VERTI y asegura que su portal es un lugar con garantías donde adquirir pólizas de seguros en Internet.

Conseguir este certificado anima a VERTI a seguir trabajando para mantener estos estándares de calidad e intentar superarlos cada día. ▀