

# BARÓMETRO “LIVE & WORK WELL AT HOME”

# ÍNDICE

1. EL IMPACTO DE LA COVID-19 SOBRE LA VIDA COTIDIANA Y PROFESIONAL
2. TELEMEDICINA
3. SERVICIO DE “PLATAFORMA DIGITAL DE SALUD”
4. CUIDADO DE ANCIANOS
5. SERVICIO DE “GESTOR ASISTENCIAL”
6. LOS SERVICIOS DE “CIBERPROTECCIÓN”
7. SERVICIOS DE ESTILO DE VIDA Y TECNOLOGÍA
8. SERVICIO DE “ASISTENTE PERSONAL DIGITAL”
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



## OBJETIVOS Y MÉTODO



### OBJETIVOS

Analizar los nuevos hábitos de la gente con respecto a la vida cotidiana y laboral después de la pandemia de la COVID-19:

- Tiempo empleado en casa/trabajando desde casa
- Tiempo empleado en internet y percepción de ciberprotección
- Percepción de salud
- Impacto de la Covid sobre los mayores.

Evaluar algunas propuestas nuevas de EA con respecto a su relevancia e impacto en la contratación de pólizas:

- Servicio de la Plataforma Digital de Salud
- Servicio de gestor asistencial
- Servicio de ciberprotección
- Servicio de asistente digital personal.





### MÉTODO

- El estudio es cuantitativo y ha sido realizado en Alemania, Francia, Italia y España mediante una encuesta de 20 minutos.
- Se han realizado un total de 1.600 entrevistas, 400 por país.
- El trabajo de campo fue realizado en agosto de 2021



## Los encuestados declararon ocupar una posición elevada en cuestión profesional y de formación.

D. ¿Podrías decirme en qué trabajas? E. ¿Qué nivel de formación tienes?

% POSICIÓN PRESENCIAL		
	TOTAL	ESPAÑA
De oficina (p.ej. mando intermedio/administrativo)	34	37
Jubilado	14	9
Trabajador manual	13	18
Emprendedor, gerente, profesional autónomo	9	7
Desempleado	9	11
Ama/amo de casa	7	5
Profesor/periodista	5	3
Agente/autónomo	4	6
Propietario de tienda, artesano	3	2
Estudiante	2	1
Granjero	1	1

% FORMACIÓN	TOTAL	ESPAÑA
Grado universitario o superior	42	50
Bachillerato	42	34
Certificado de la ESO	13	12
Certificado de estudios de primaria	2	4



## La mitad de los encuestados están casados. Con respecto a la edad, la mayoría superior a 55 años

F. ¿Podrías indicarme tu estado civil? B. ¿Cuántos años tienes?

% ESTADO CIVIL		
	TOTAL	ESPAÑA
Casado	51	59
Soltero	23	20
En pareja	17	13
Divorciado	7	7
Viudo	2	1



  

EDAD		
25 a 34 años	21	18
35 a 44 años	22	26
45 a 54 años	25	27
55 a 70 años	32	29



Más del 70 % de los encuestados tiene una familia pequeña, a menudo sin hijos en el hogar.

G. Incluyéndote a ti, ¿cuántas personas viven en tu hogar? H. ¿Cuántos hijos conviven contigo en tu hogar?

% PERSONAS EN EL HOGAR	 TOTAL	 ESPAÑA
	Familias pequeñas (máx. de 3 personas)	71
Familias numerosas	29	38

% NIÑOS EN EL HOGAR		
0	46	45
1	27	27
2	21	24
3	4	3
4+	1	1



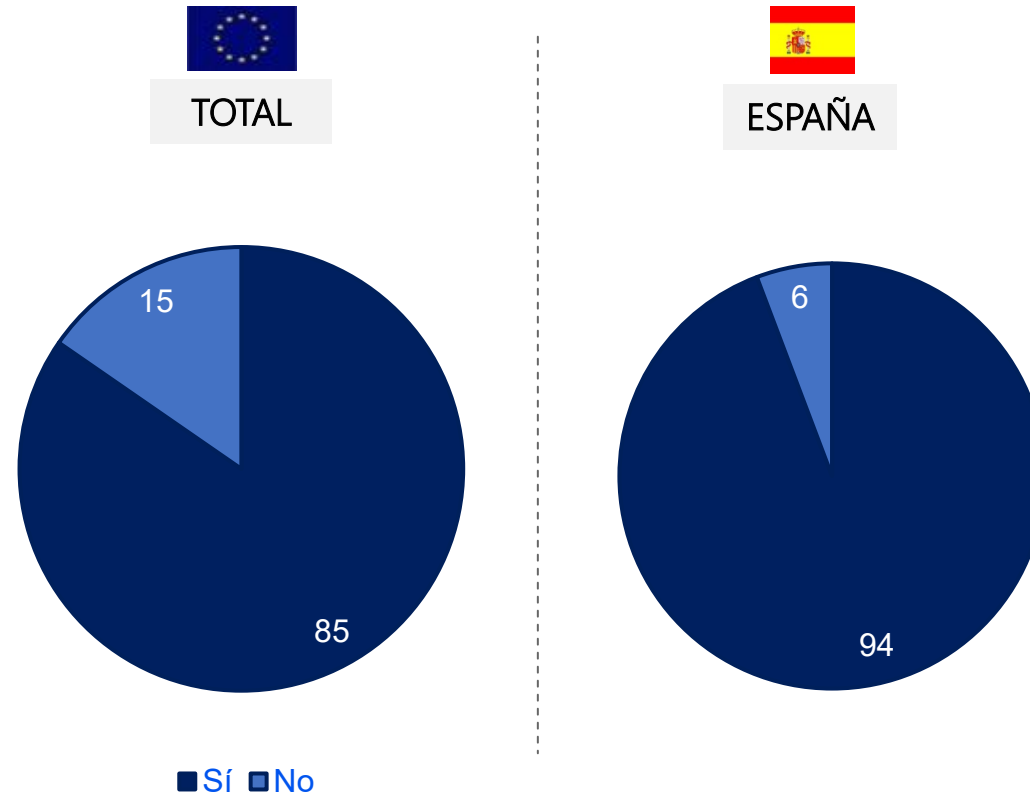


# DEFINICIÓN DEL ESCENARIO

El impacto de la COVID-19 sobre la vida cotidiana y profesional

## Casi todas las personas pasan más tiempo en casa, especialmente en España.

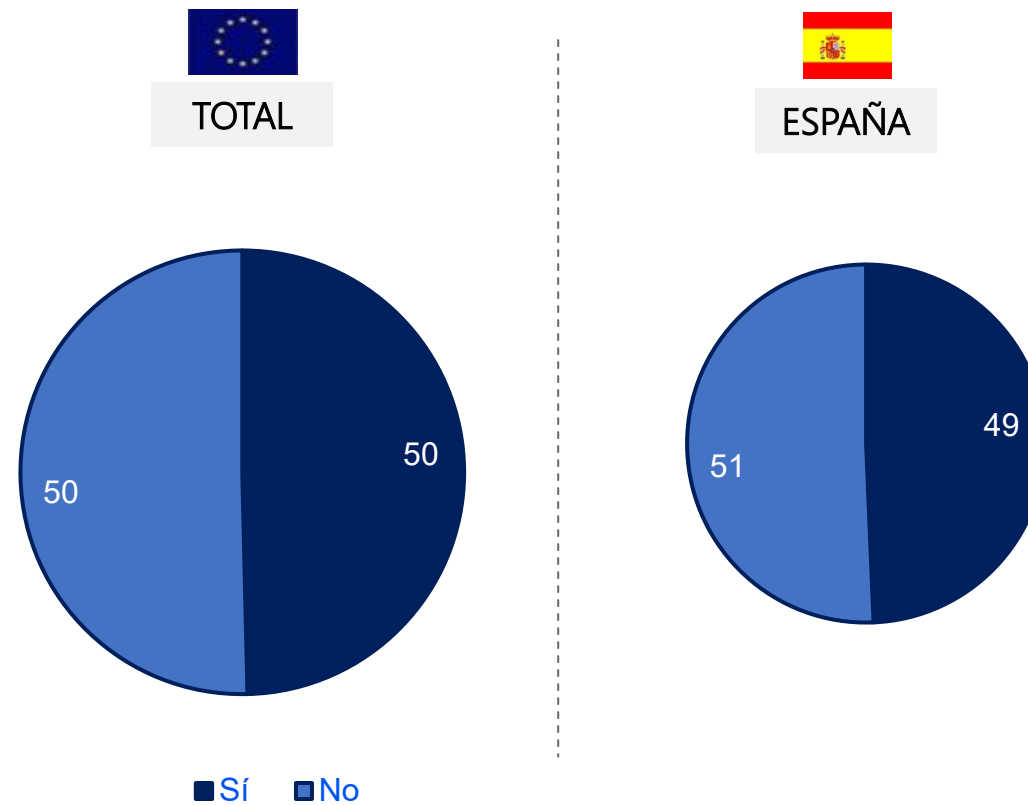
P1. Paso más tiempo en casa





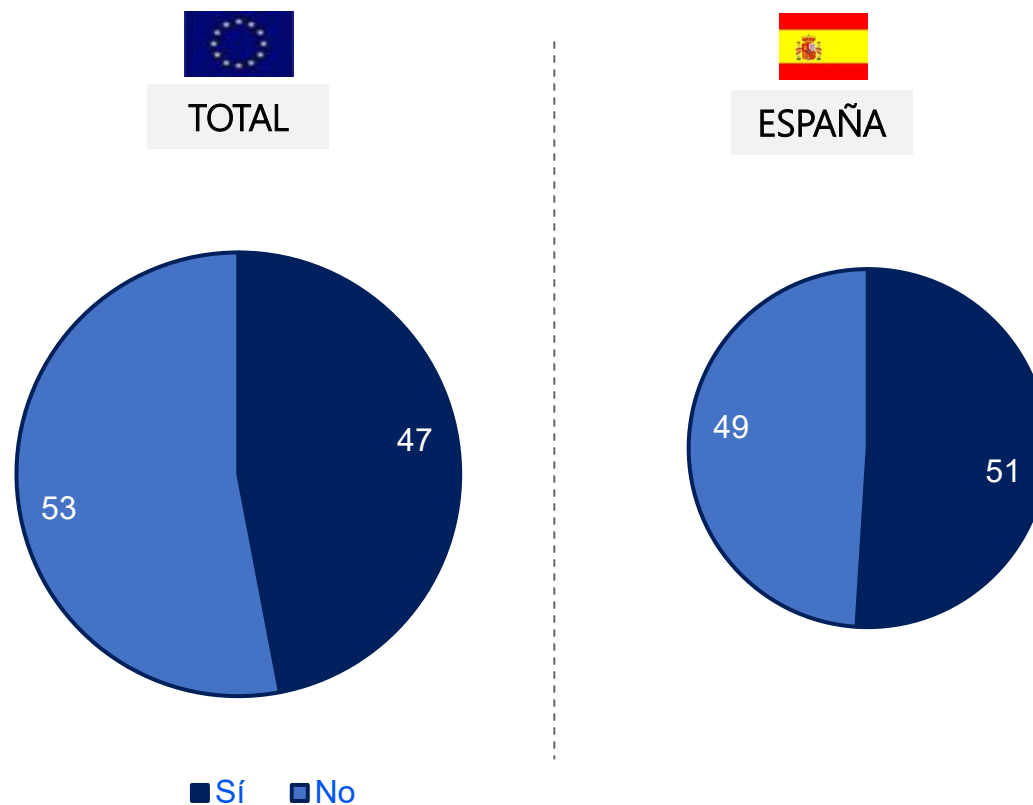
## La mitad de las personas encuentran dificultades a la hora de gestionar el tiempo en casa.

P1b. ¿Consideras que, de alguna manera, resulta difícil gestionar esto (trabajar desde casa con miembros de la familia presentes, cuidando del hogar...)?



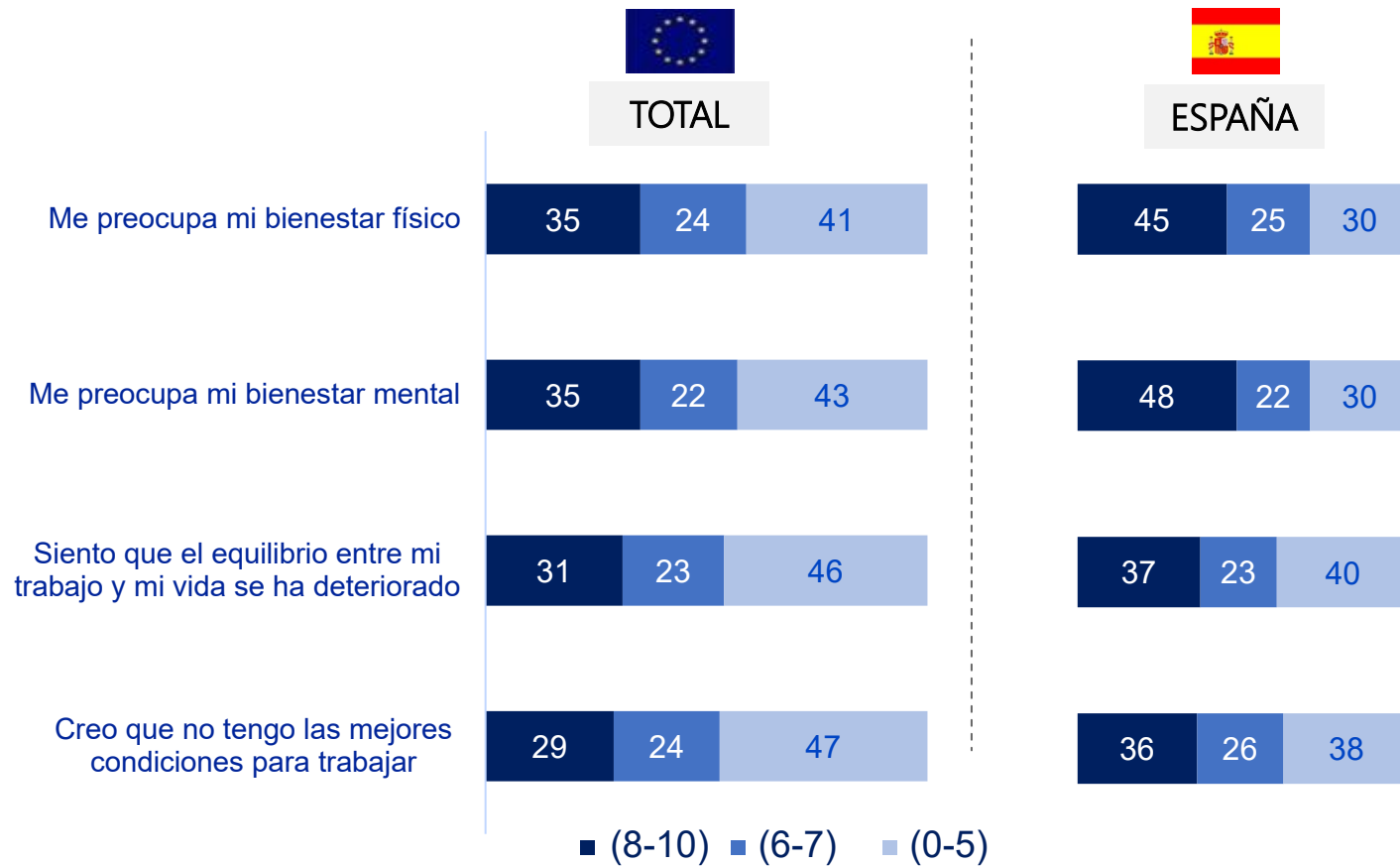
## Casi el 50 % de las personas encuestadas trabajan con frecuencia desde casa.

*P1c. Ahora trabajo con frecuencia desde casa*



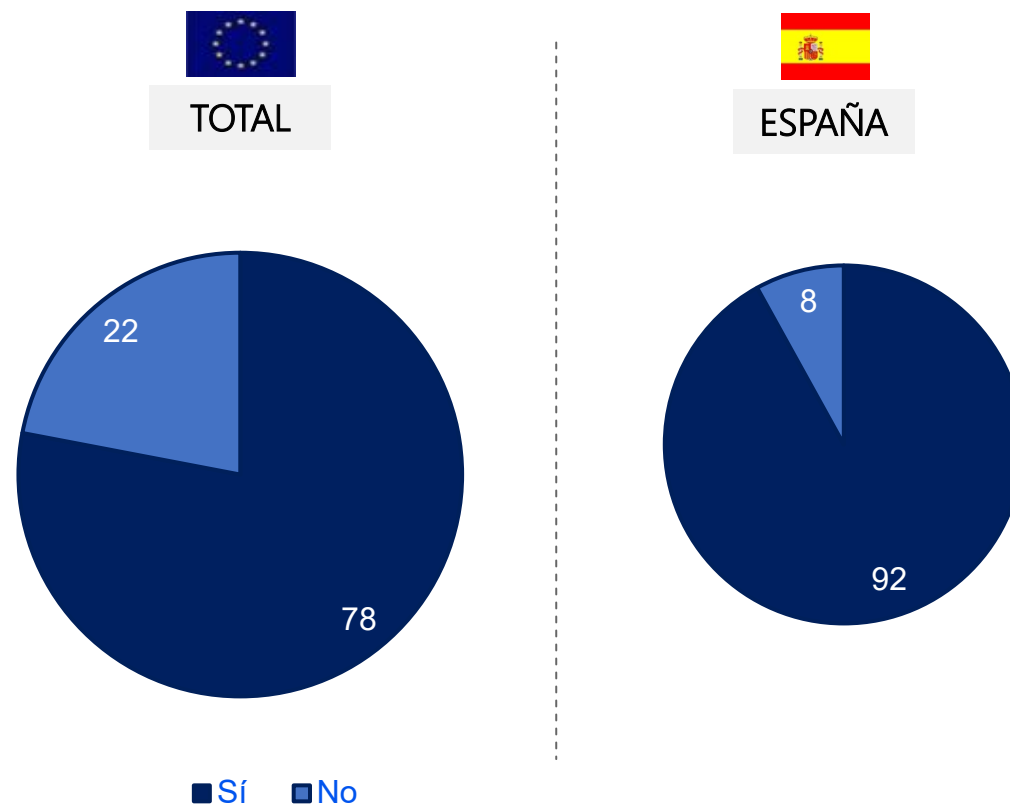
## Los españoles sufren especialmente esta situación, su preocupación principal es su bienestar psicológico.

P1d. Nivel de acuerdo con las declaraciones



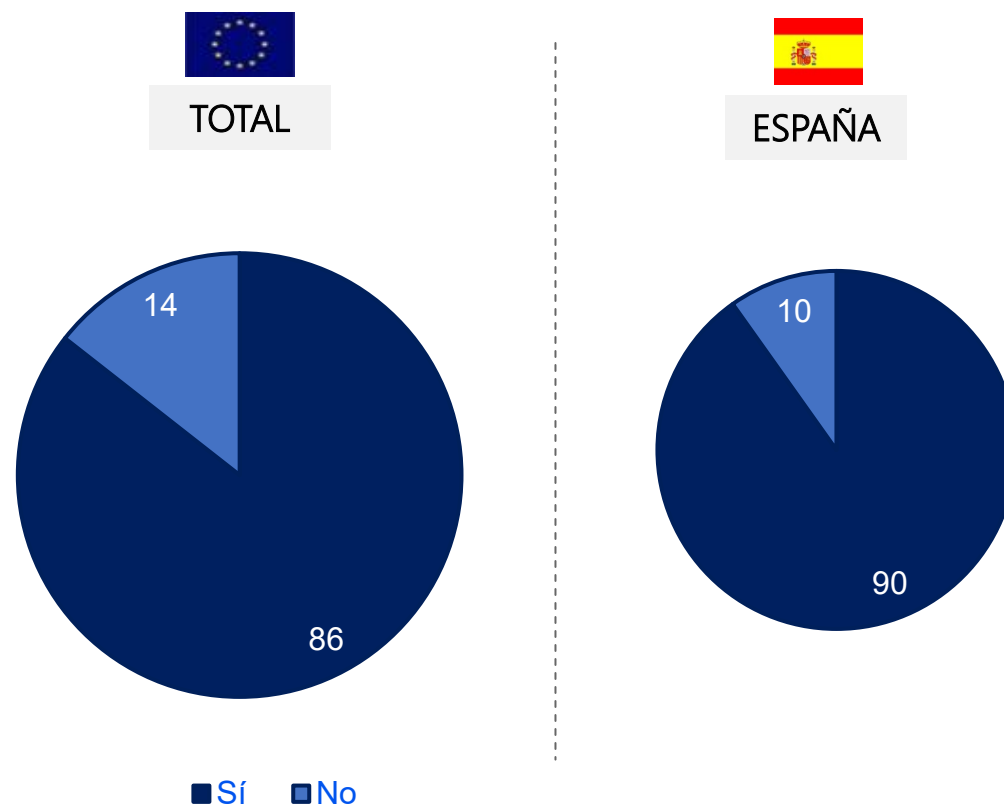
## La preocupación acerca de la salud es alta en general.

*P2. Me preocupo más por mi salud y bienestar*



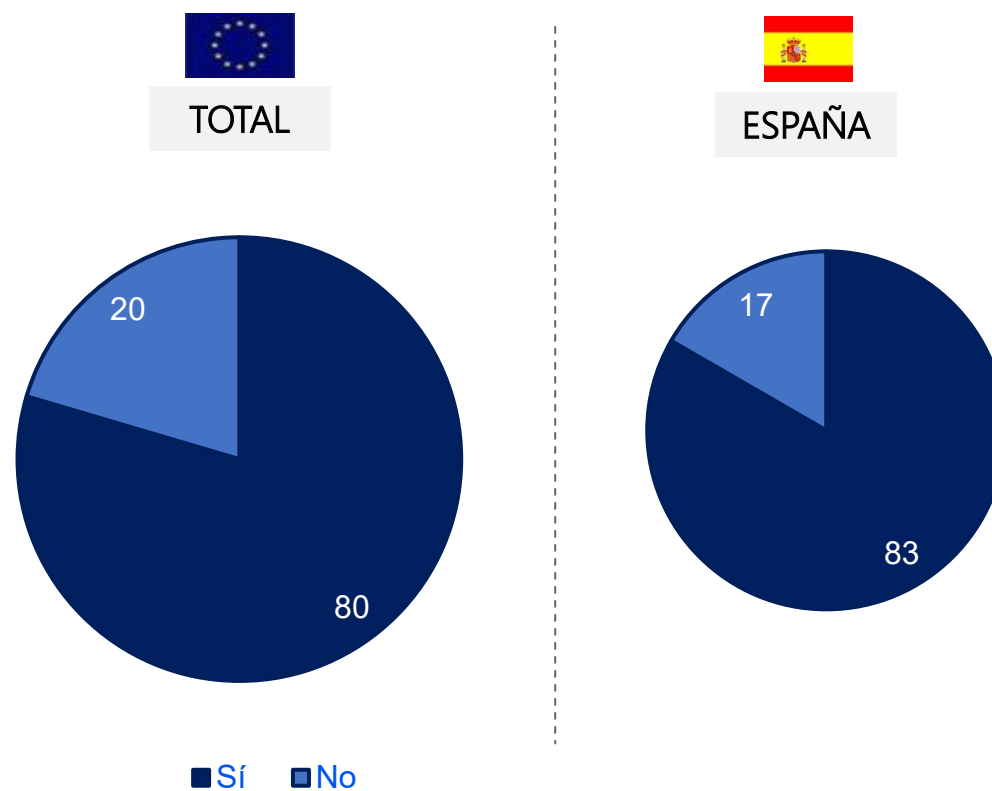
## La gente está preocupada por su condición física.

P2b. Estoy preocupado por: mi condición física



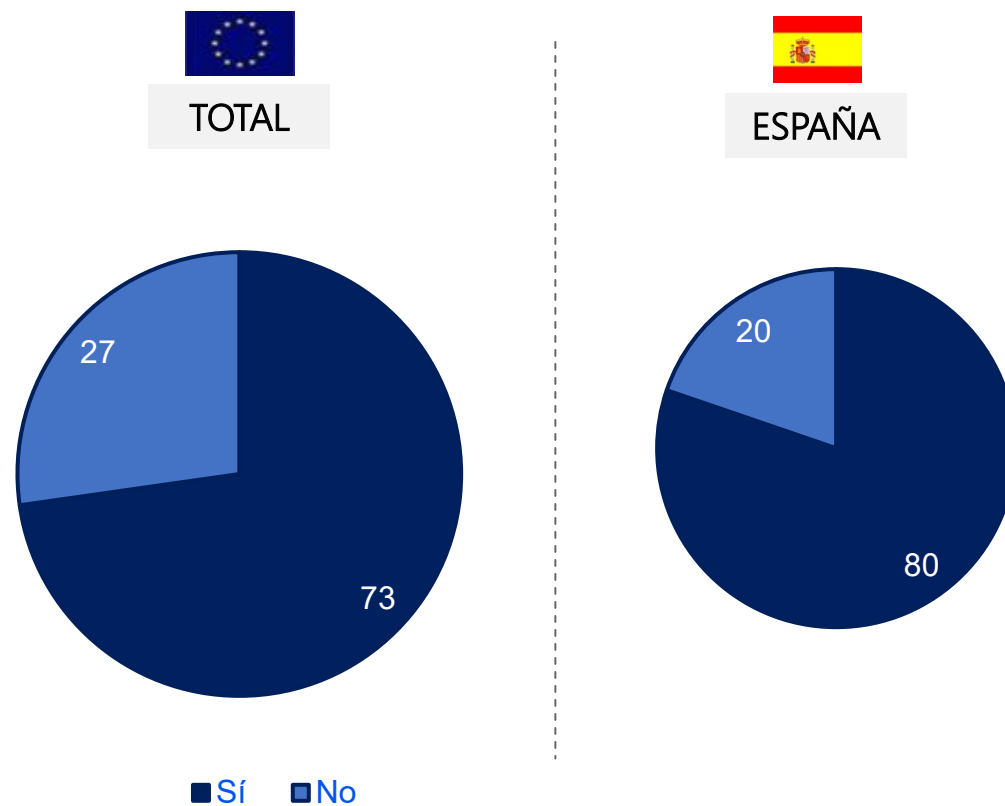
## La preocupación sobre el estado psicológico sigue siendo alta.

*P2b. Estoy preocupado por: mi estado psicológico/mental*



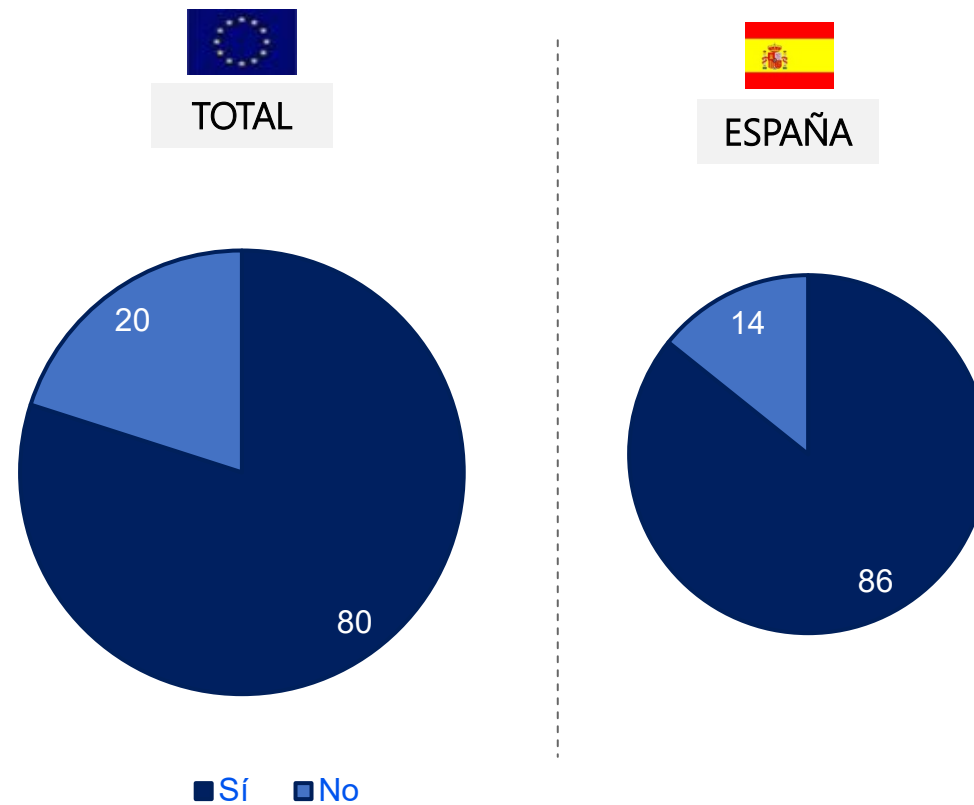
## Más del 70 % ha cambiado sus hábitos de ocio y aspiraciones de estilo de vida.

*P5. Creo que han cambiado mis hábitos de ocio y aspiraciones de estilo de vida*



## Más del 80 % disfruta del tiempo libre de forma diferente.

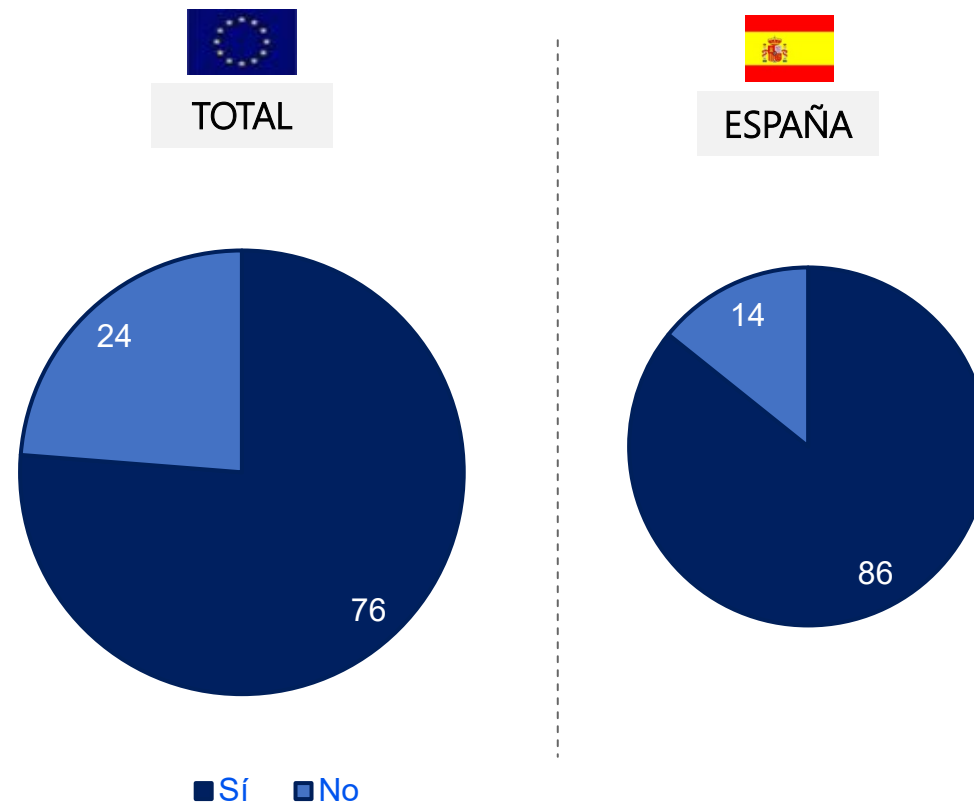
*P6. Quiero disfrutar de mi tiempo libre de manera diferente: haciendo cosas distintas, centrándome en lo que realmente me importa...*





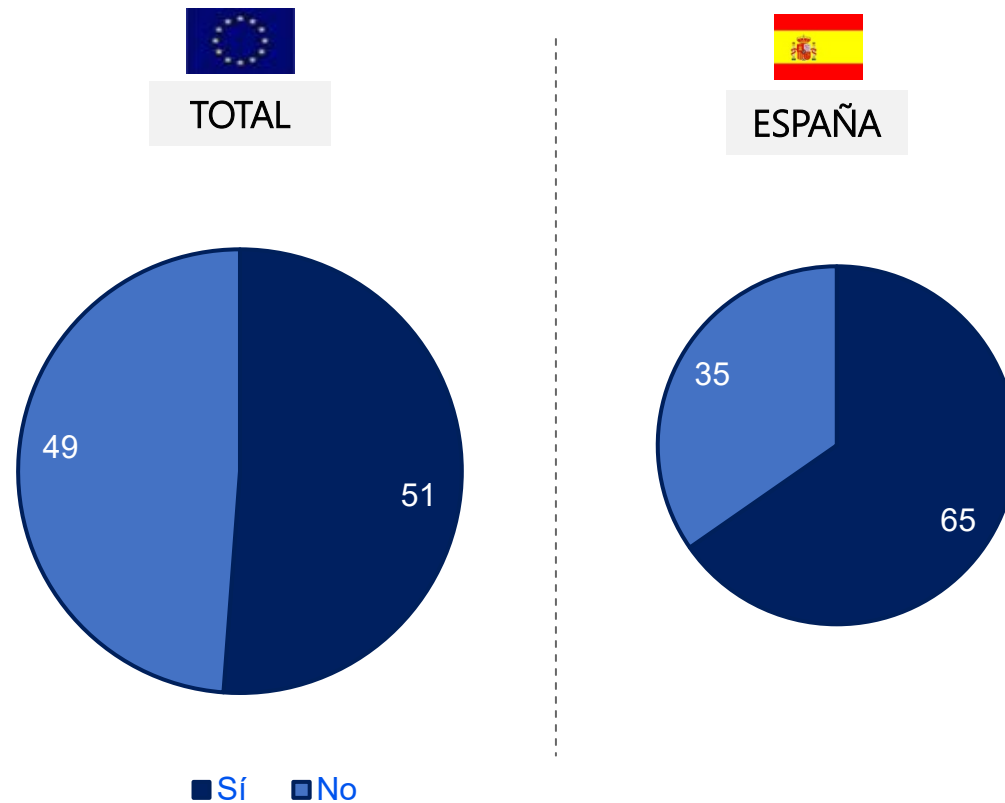
## La mayoría de la gente pasa más tiempo en internet.

*P3. Paso más tiempo en Internet, usando mi ordenador o móvil para trabajar, comprar, hacer vida social...*



## La mitad de los encuestados se siente más expuesto a los riesgos tecnológicos, con un porcentaje mayor en España.

*P4. Me siento más expuesto que antes a los riesgos tecnológicos (secuestro de cuentas en Internet, timos, virus/malware...)*



# ÍNDICE

1. EL IMPACTO DE LA COVID-19 SOBRE LA VIDA COTIDIANA Y PROFESIONAL
2. TELEMEDICINA
3. SERVICIO DE “PLATAFORMA DIGITAL DE SALUD”
4. CUIDADO DE ANCIANOS
5. SERVICIO DE “GESTOR ASISTENCIAL”
6. LOS SERVICIOS DE “CIBERPROTECCIÓN”
7. SERVICIOS DE ESTILO DE VIDA Y TECNOLOGÍA
8. SERVICIO DE “ASISTENTE PERSONAL DIGITAL”
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES





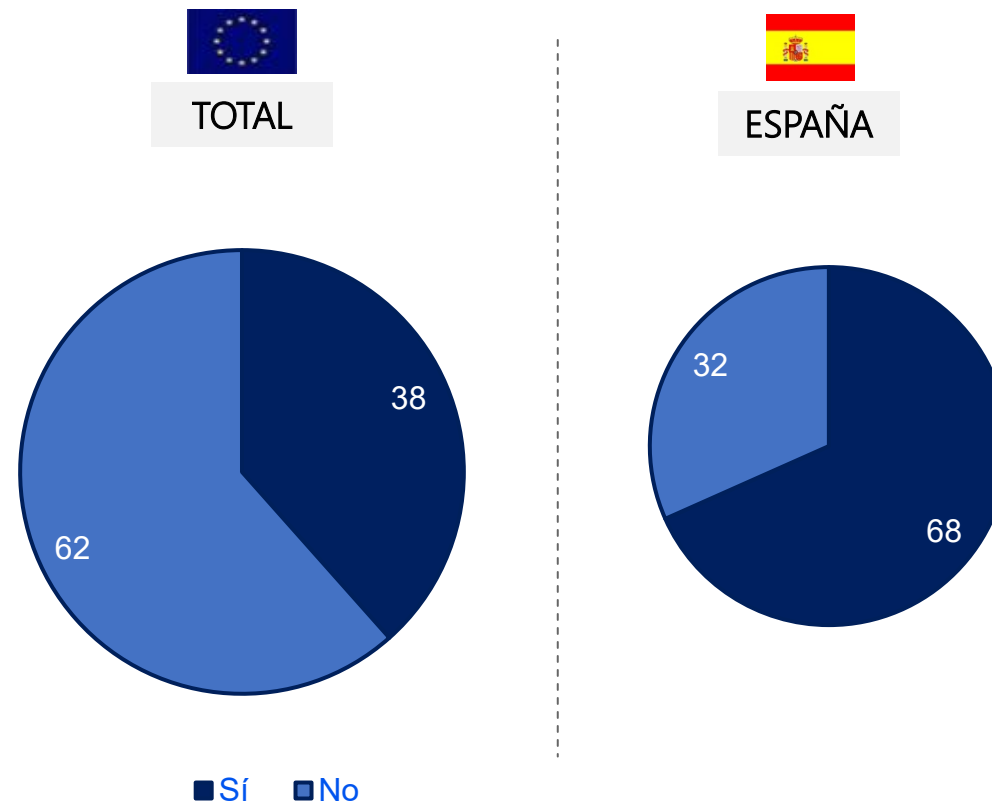
# TELEMEDICINA

## Uso actual y perspectivas de futuro



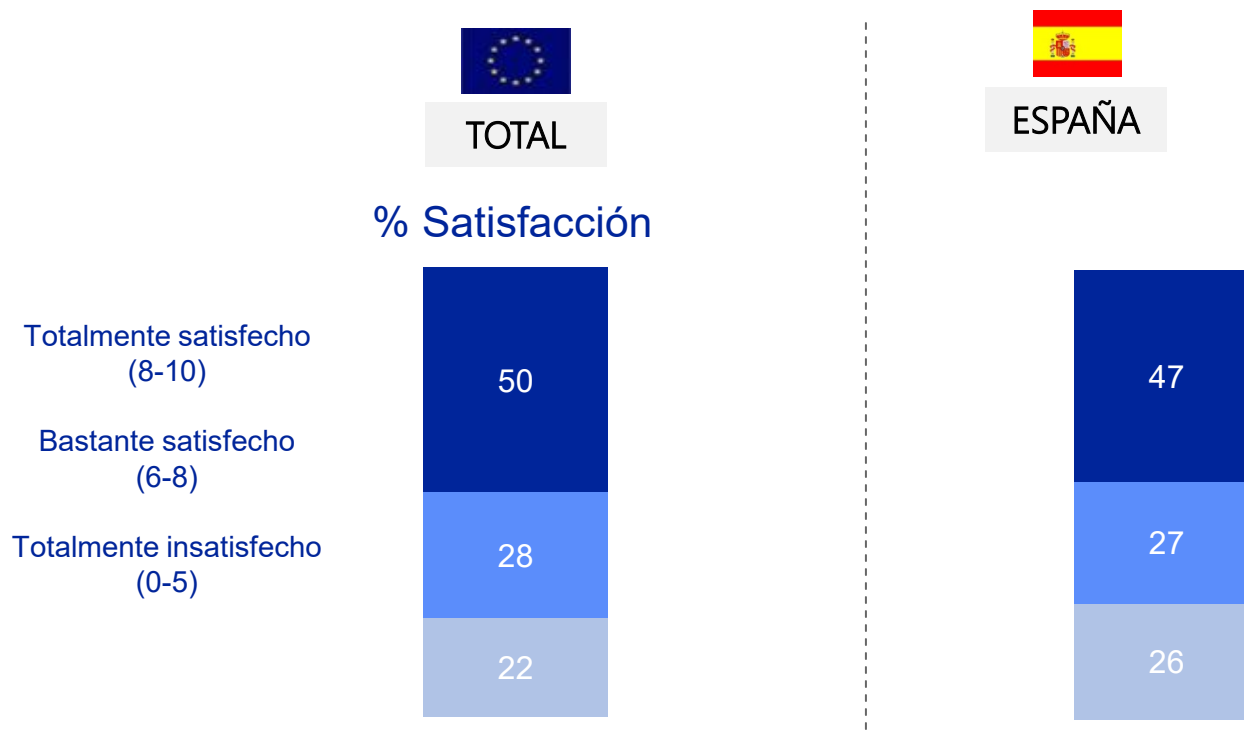
## El uso de la telemedicina varía mucho entre los países europeos.

P7. ¿Has usado tú o alguien en tu hogar un servicio de teleconsulta durante los últimos 12 meses?



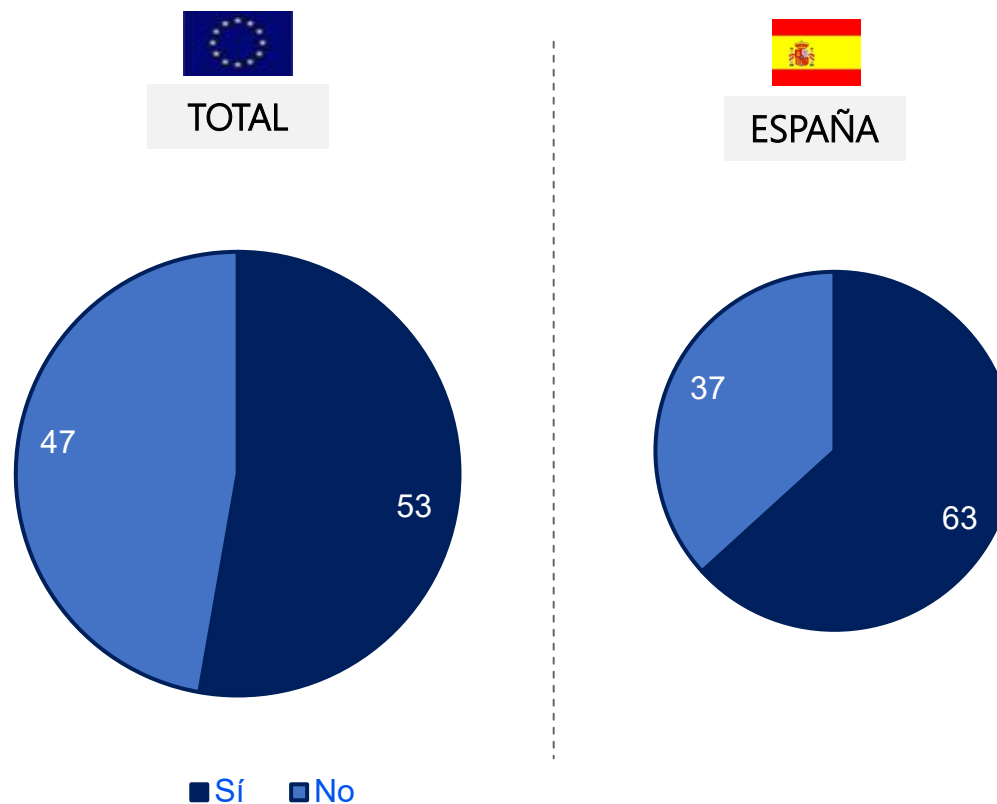
Entre los usuarios, el 50 % de los encuestados y el 47 % de los españoles, quedó muy satisfecho.

P7b. ¿Qué valor asignarías al servicio de teleconsulta?



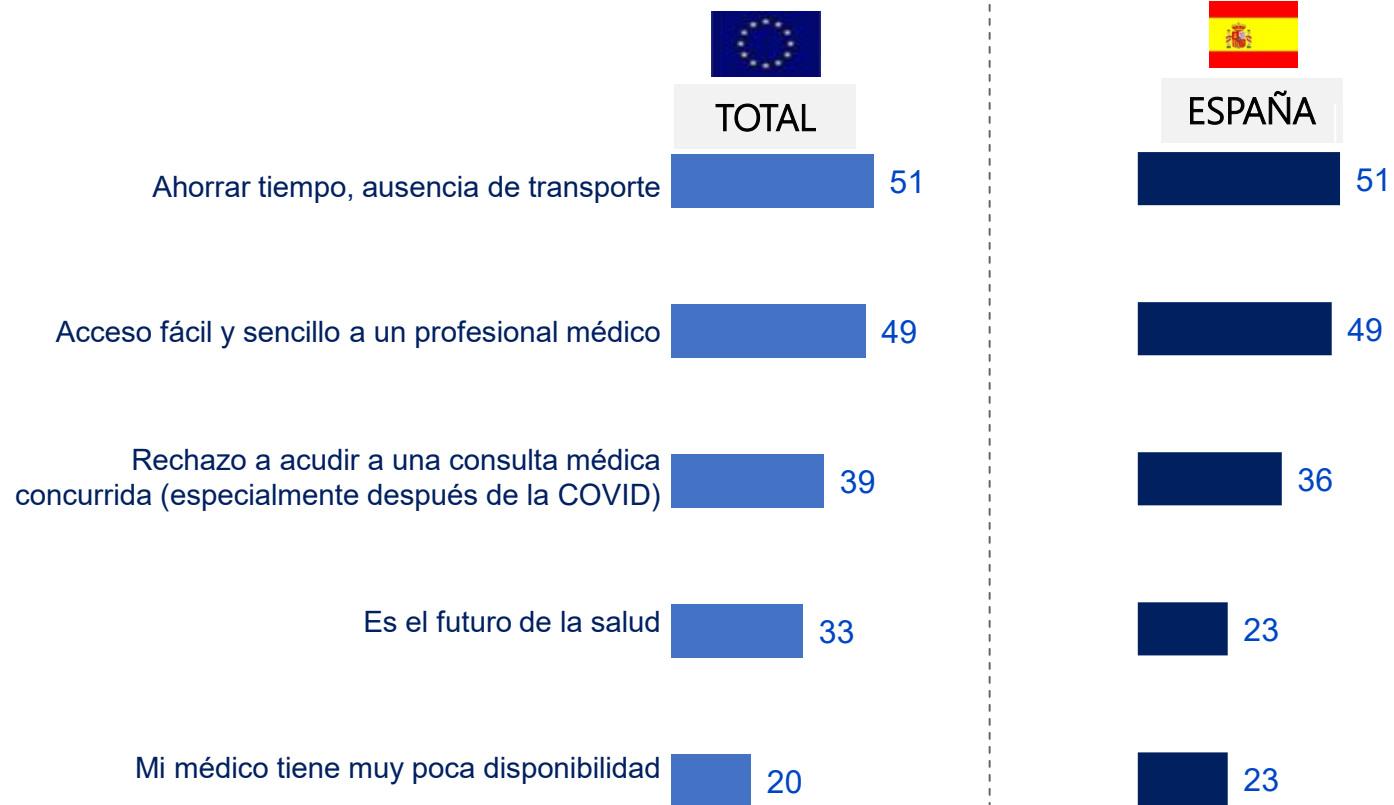
Las expectativas sobre el uso futuro de los servicios de teleconsulta son más altas en España.

P8. ¿Esperas usar más los servicios de teleconsulta en el futuro ?



## Las principales razones para usar las teleconsultas son el ahorro de tiempo y la sencillez de acceso.

P9. ¿Por qué usas los servicios de teleconsulta?





# ÍNDICE

1. EL IMPACTO DE LA COVID-19 SOBRE LA VIDA COTIDIANA Y PROFESIONAL
2. TELEMEDICINA
3. SERVICIO DE “PLATAFORMA DIGITAL DE SALUD”
4. CUIDADO DE ANCIANOS
5. SERVICIO DE “GESTOR ASISTENCIAL”
6. LOS SERVICIOS DE “CIBERPROTECCIÓN”
7. SERVICIOS DE ESTILO DE VIDA Y TECNOLOGÍA
8. SERVICIO DE “ASISTENTE PERSONAL DIGITAL”
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES





# SERVICIO DE “PLATAFORMA DIGITAL DE SALUD”



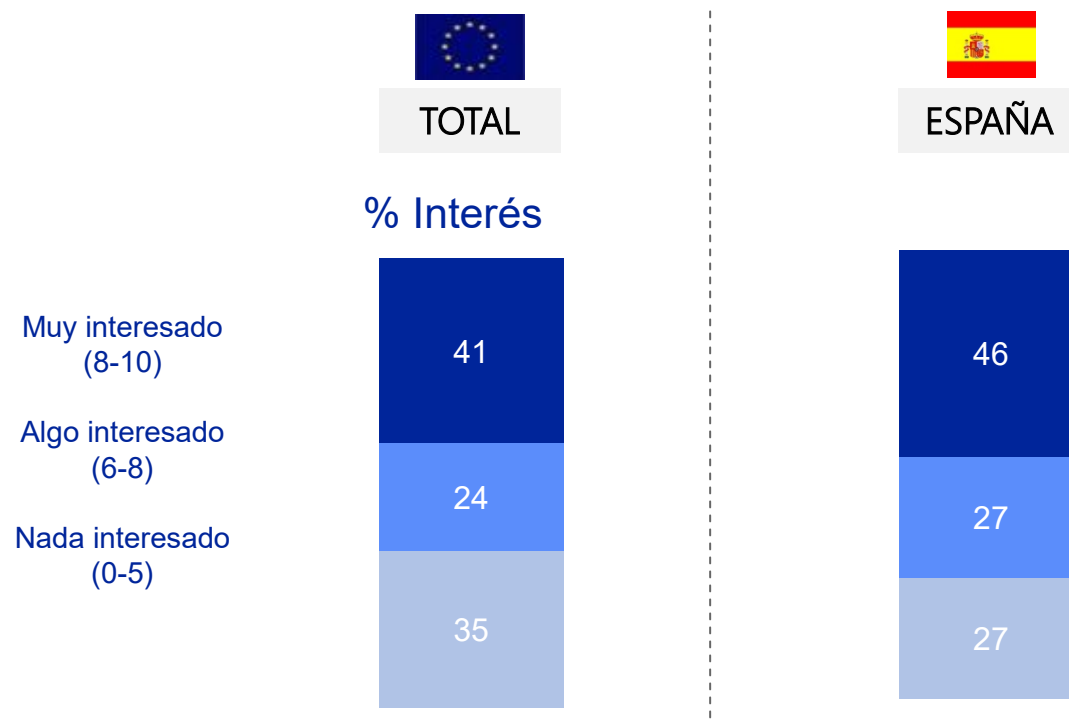
## CONCEPTO DE LA PLATAFORMA DIGITAL DE SALUD

*El servicio consiste en una plataforma digital para ordenadores o dispositivos móviles desde la cual tú y los miembros de tu familia pueden acceder a servicios médicos y de bienestar: evaluación de síntomas por internet, acceso a un médico por teléfono o por vídeo/chat, recibir recetas médicas, vigilancia remota de condiciones médicas, acceso a la red nacional e internacional de instalaciones médicas, acceso a artículos y vídeos sobre temas de salud y bienestar...*



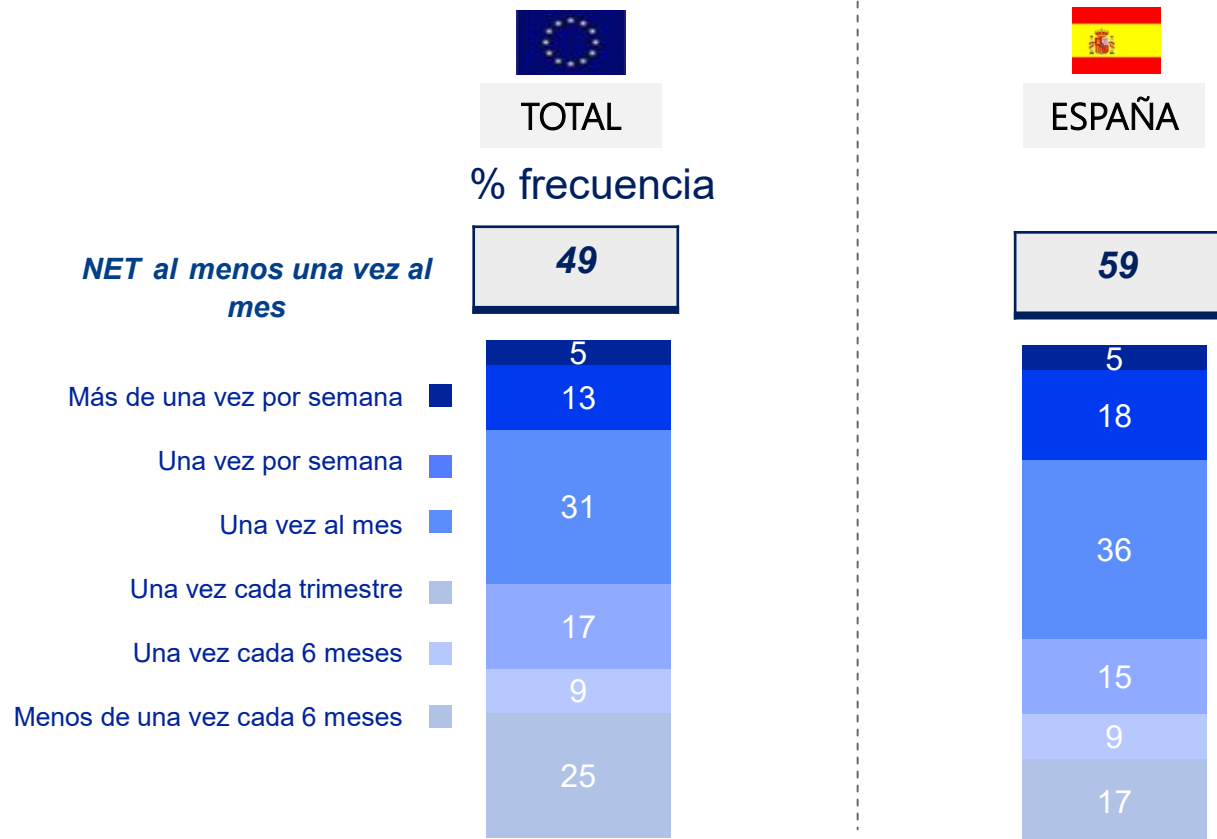
## Más del 40 % mostró interés en esta propuesta.

P10. ¿Qué nivel de interés tendrías en una Plataforma Digital de Salud de estas características?



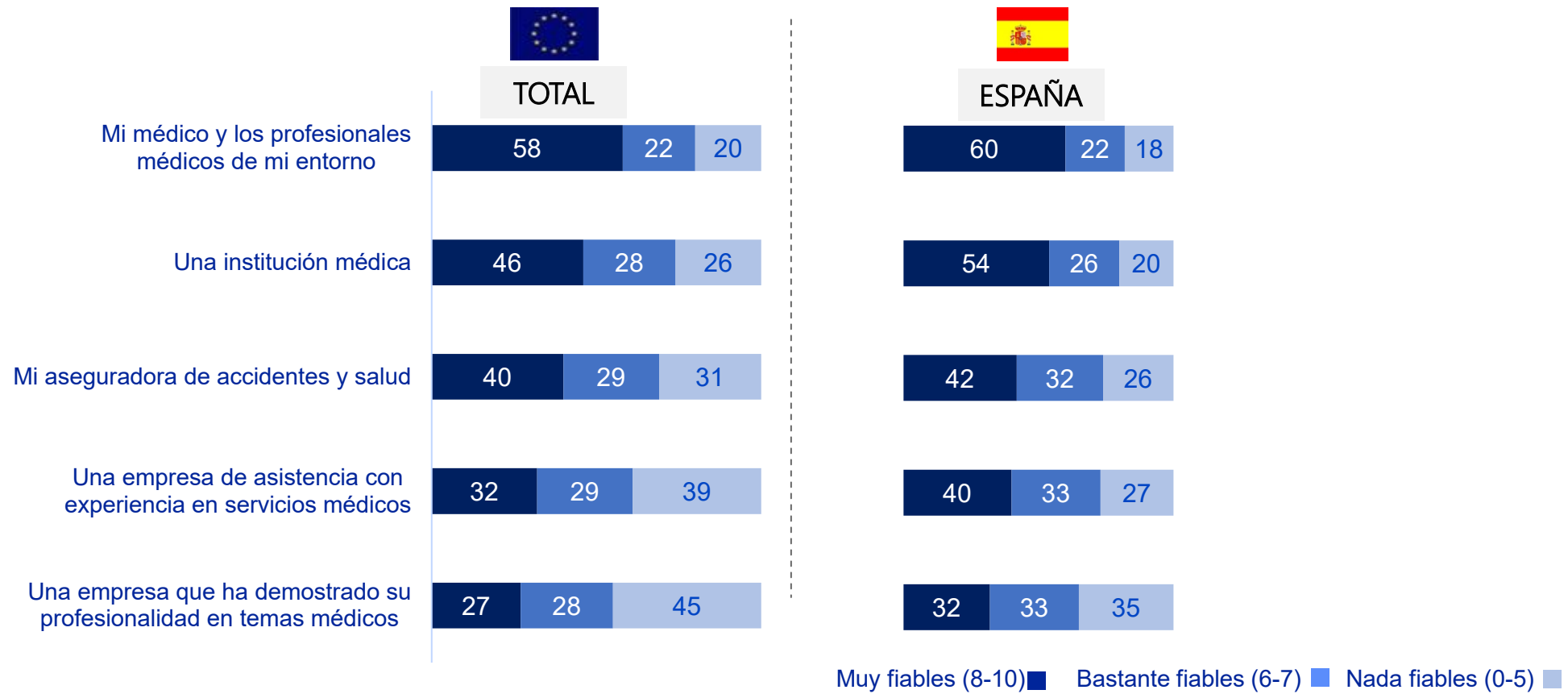
Alrededor del 50 % de los encuestados y casi el 60 % de los españoles, usaría este servicio una vez al mes.

P11. ¿Con qué frecuencia usarías una Plataforma Digital de Salud de estas características?



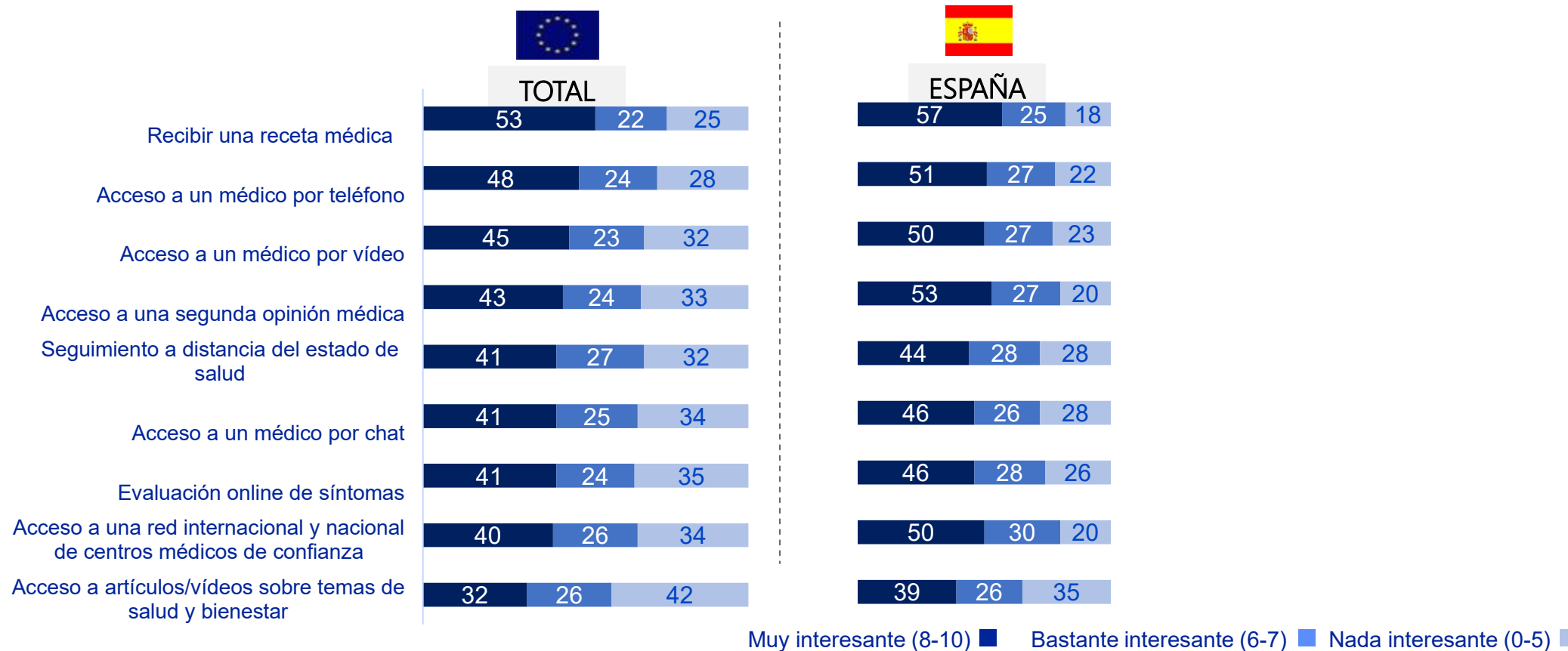
## Los doctores/profesionales e instituciones médicas serían los proveedores de mayor confianza.

P12. Indica el nivel de confianza que tendrías en esta organización para proporcionar acceso a una Plataforma Digital de Salud



El servicio más interesante dentro de la propuesta es la receta médica, seguido por la posibilidad de acceder a un médico por teléfono o vídeo.

P13. ¿Puedes evaluar tu nivel de interés sobre los distintos servicios del Plataforma Digital de Salud?



# ÍNDICE

1. EL IMPACTO DE LA COVID-19 SOBRE LA VIDA COTIDIANA Y PROFESIONAL
2. TELEMEDICINA
3. SERVICIO DE “PLATAFORMA DIGITAL DE SALUD”
4. CUIDADO DE ANCIANOS
5. SERVICIO DE “GESTOR ASISTENCIAL”
6. LOS SERVICIOS DE “CIBERPROTECCIÓN”
7. SERVICIOS DE ESTILO DE VIDA Y TECNOLOGÍA
8. SERVICIO DE “ASISTENTE PERSONAL DIGITAL”
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES





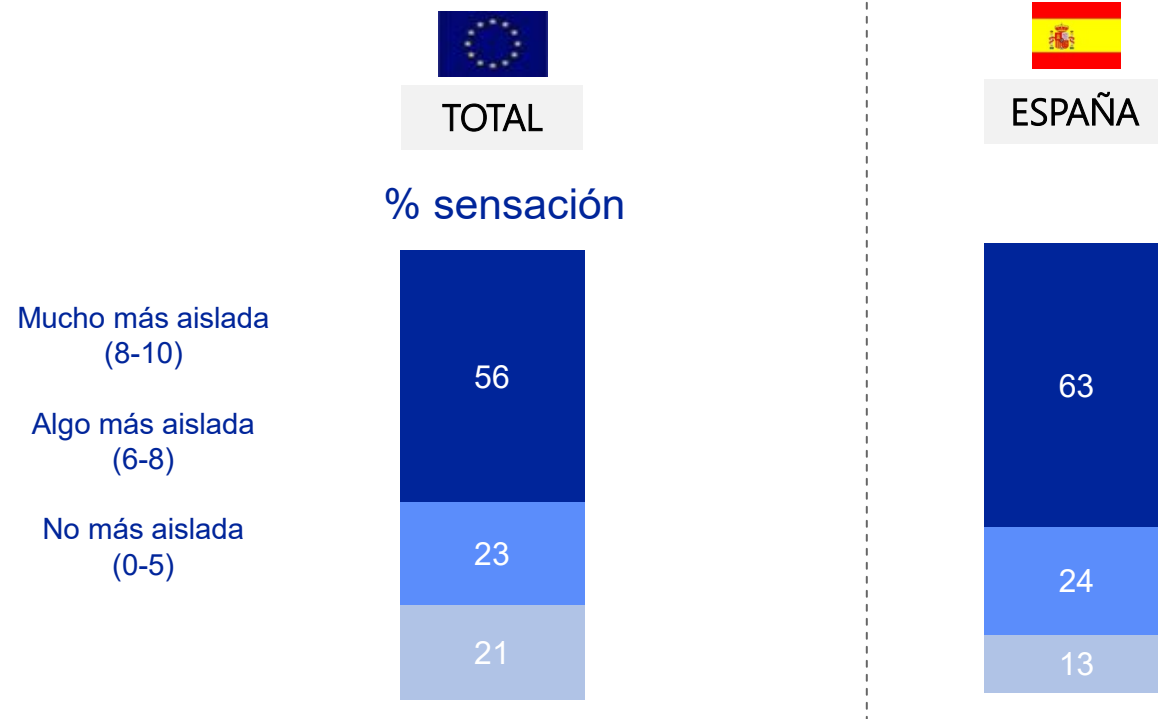


# CUIDADO DE ANCIANOS



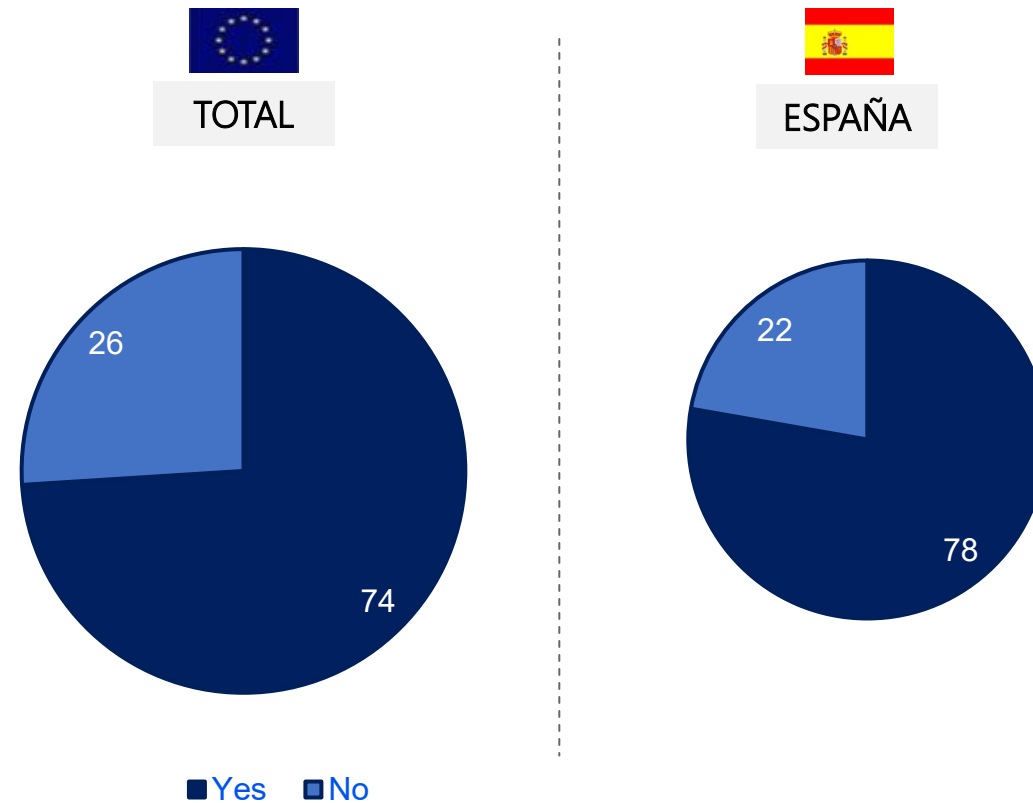
## Existe una percepción de aislamiento extremo de la gente mayor en la actualidad.

P14. ¿Hasta qué punto opinas que la gente mayor se siente más aislada ahora que antes de la crisis de Covid-19?



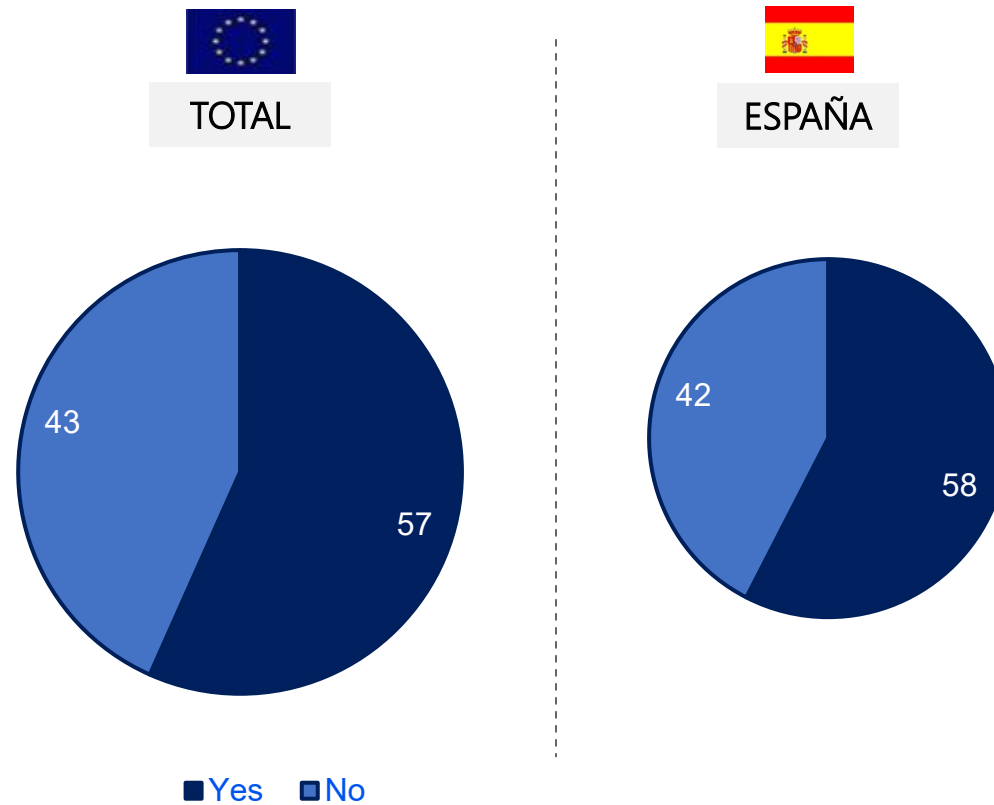
Cerca del 74 % de los encuestados y el 78 % de los españoles, tiene parientes mayores en su familia.

P15. ¿Todavía tienes familiares mayores (padres, abuelos, esposo, pareja)?



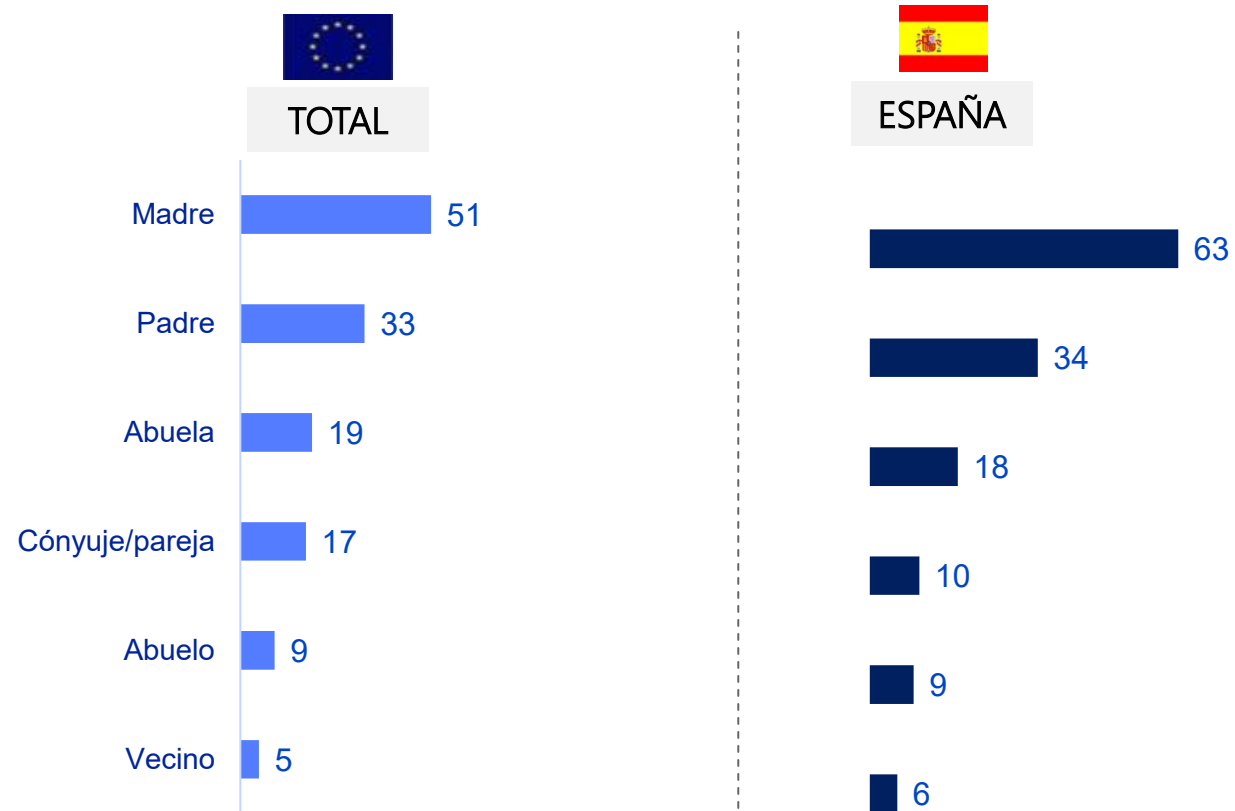
## En términos generales, más de la mitad se considera cuidador.

P16. ¿Te consideras cuidador de tus familiares mayores? (ayuda frecuente para facilitar su vida)



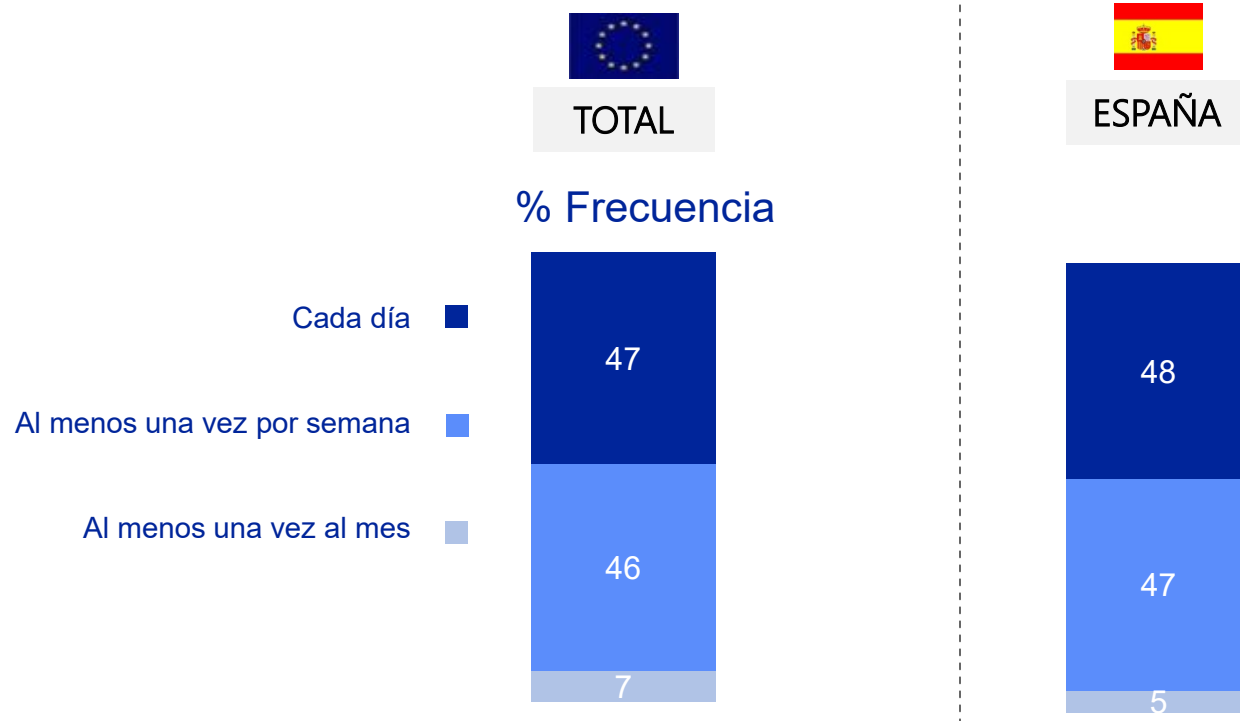
## Los padres son los principales familiares que reciben cuidados de la gente.

P16b. ¿Qué parentesco tienes con este familiar/familiares?



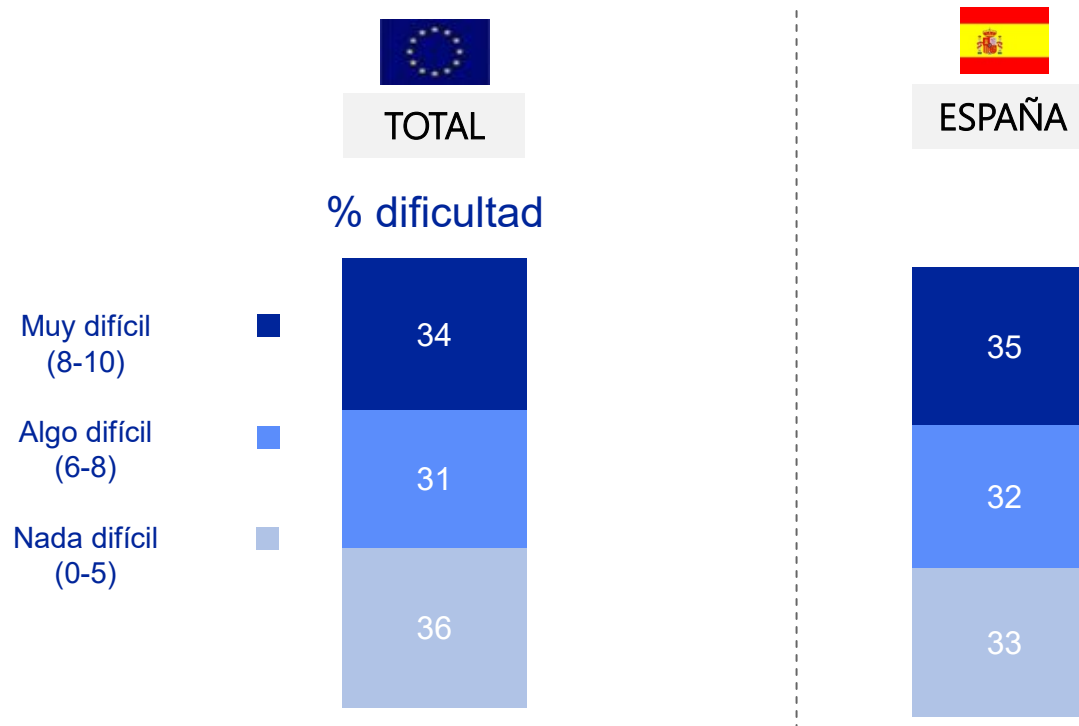
## Casi el 50 % debe cuidar cada día de sus familiares mayores.

P17. ¿Con qué frecuencia cuidas de tus mayores?



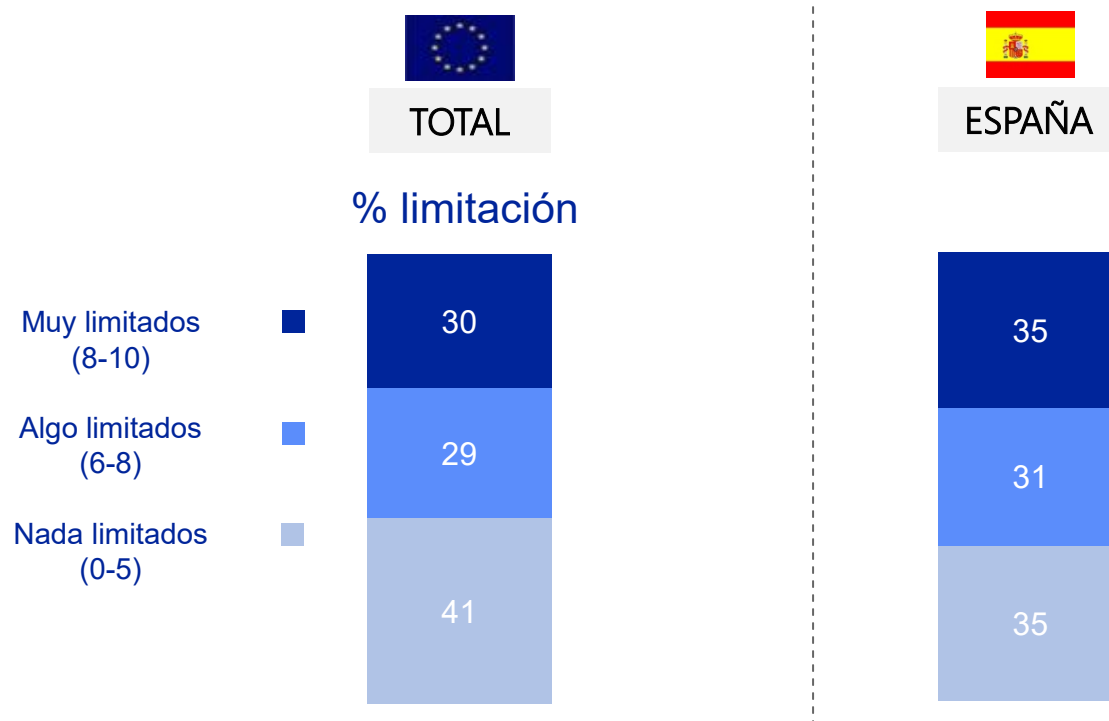
## Un tercio de los cuidadores considera muy difícil la gestión de los cuidados de sus familiares mayores.

*P18. ¿Hasta qué punto te resulta difícil gestionar esta atención (no siempre sabes qué es lo mejor para tus padres, te falta tiempo para ofrecer los cuidados que desearías ...)?*



## Alrededor del 60 % de los encuestados se siente notablemente limitado, especialmente en España.

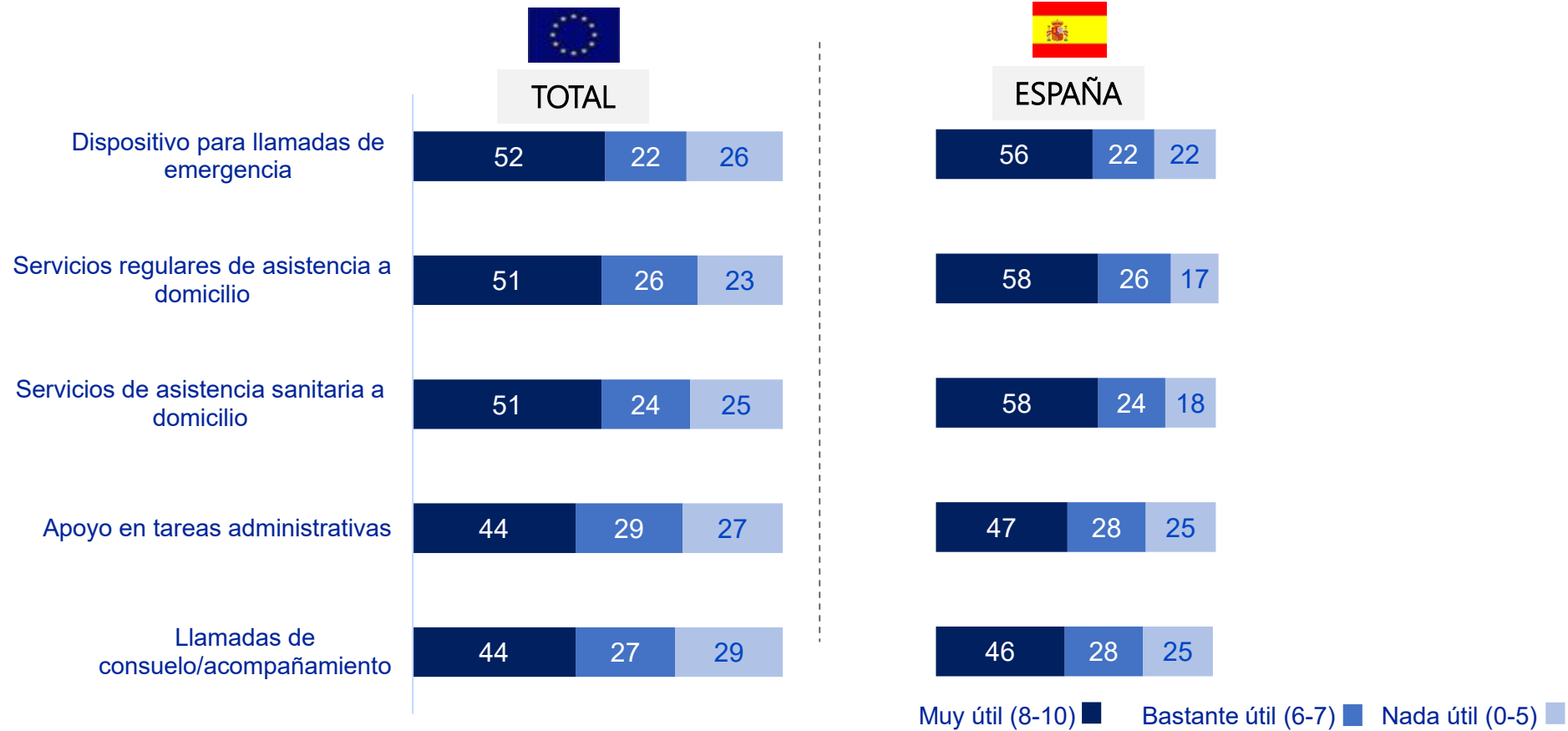
*P19. ¿Hasta qué punto te limitas en cuestión de las actividades de ocio (viajes, vida social...) porque debes cuidar de un familiar mayor?*





## Los dispositivos de llamadas de urgencia, los servicios sanitarios y de cuidados a domicilio son los que más ayudan.

P20. ¿Opinas que los siguientes servicios te podrían ayudar a vivir mejor como cuidador de tus mayores?



# ÍNDICE

1. EL IMPACTO DE LA COVID-19 SOBRE LA VIDA COTIDIANA Y PROFESIONAL
2. TELEMEDICINA
3. SERVICIO DE “PLATAFORMA DIGITAL DE SALUD”
4. CUIDADO DE ANCIANOS
5. SERVICIO DE “GESTOR ASISTENCIAL”
6. LOS SERVICIOS DE “CIBERPROTECCIÓN”
7. SERVICIOS DE ESTILO DE VIDA Y TECNOLOGÍA
8. SERVICIO DE “ASISTENTE PERSONAL DIGITAL”
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES





# SERVICIO DE “GESTOR ASISTENCIAL”



## CONCEPTO DE GESTOR ASISTENCIAL

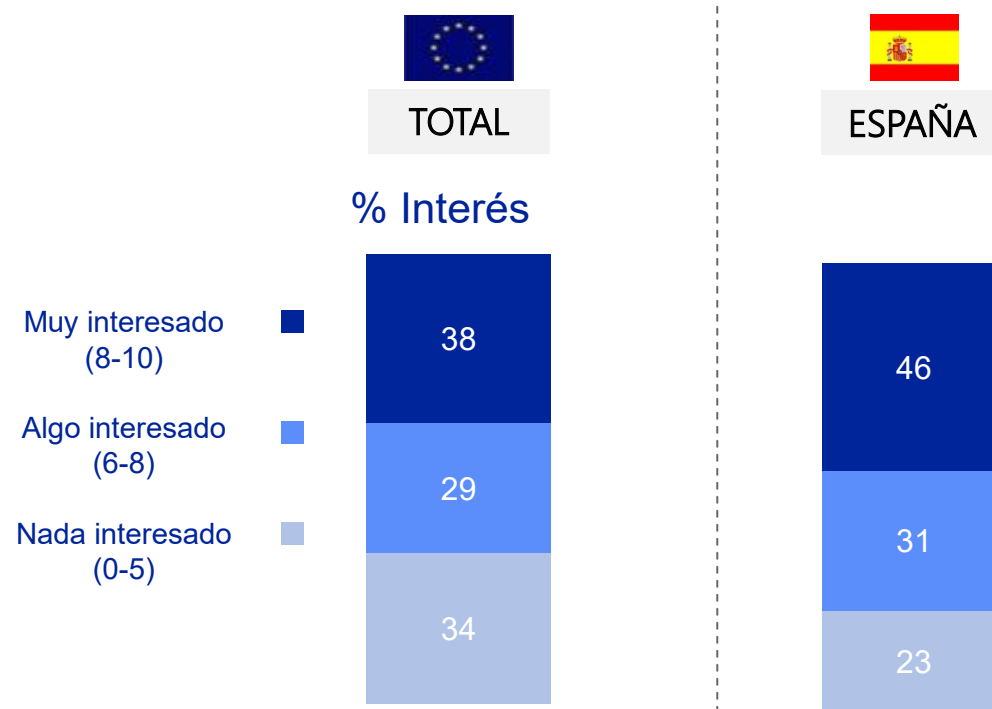
*En caso de un acontecimiento grave (accidente, hospitalización...) que afecte a tus familiares, el servicio ofrece:*

- *Acceso a un “gestor asistencial” que te ayudará a enfrentarte a la situación y activar los servicios (médicos, sociales y administrativos...) para asegurar el cuidado adecuado de tus mayores*
- *Acceso a un número preestablecido de servicios de cuidados no médicos a domicilio para ayudar a gestionar la situación: envío de un enfermero a domicilio, gestión de revisiones médicas y transporte sanitario, etc.*



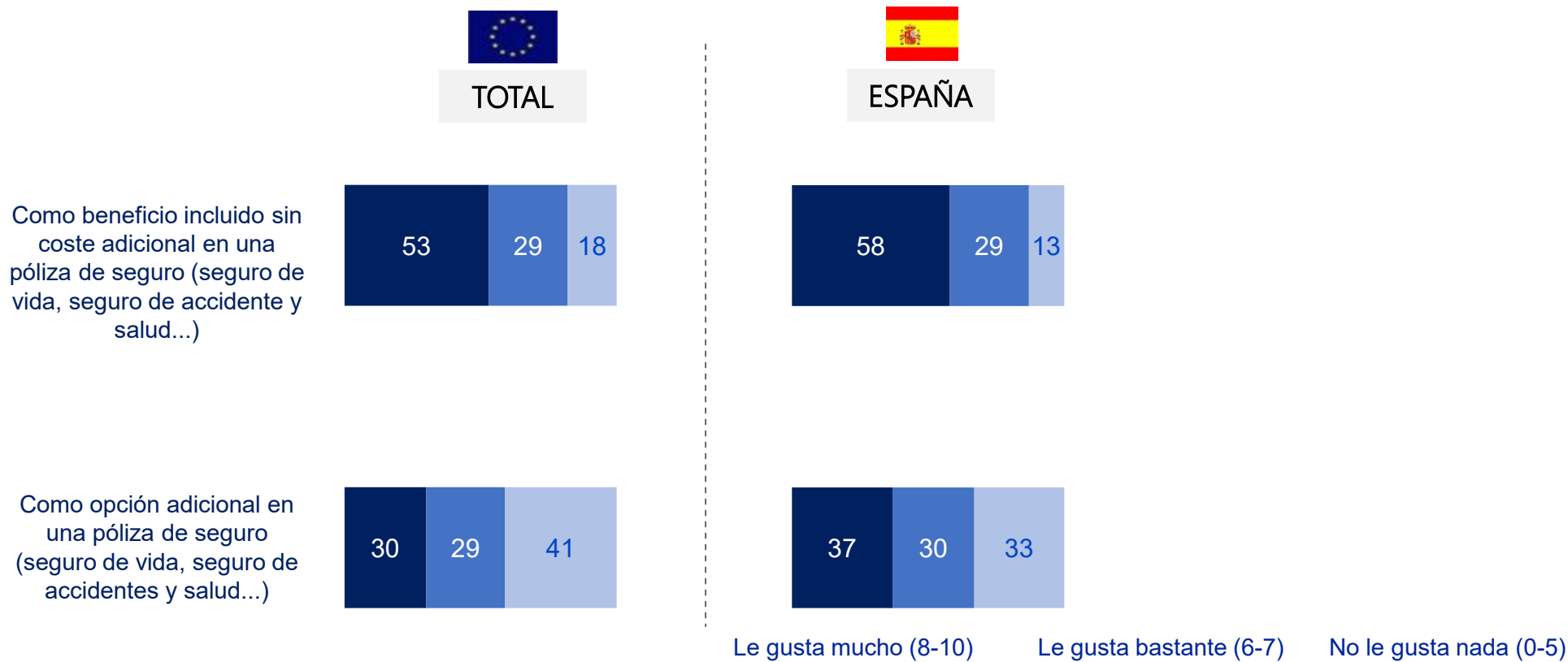
## El servicio resulta muy interesante para alrededor del 40 % de los encuestados.

P21. ¿Estarías interesado en un servicio de estas características?



## La gente prefiere tener este servicio incluido dentro de una póliza de seguro.

P22. ¿Cómo te gustaría que este servicio estuviera disponible? Como beneficio incluido sin coste adicional en una póliza de seguro (seguro de vida, seguro de accidente y salud...)



# ÍNDICE

1. EL IMPACTO DE LA COVID-19 SOBRE LA VIDA COTIDIANA Y PROFESIONAL
2. TELEMEDICINA
3. SERVICIO DE “PLATAFORMA DIGITAL DE SALUD”
4. CUIDADO DE ANCIANOS
5. SERVICIO DE “GESTOR ASISTENCIAL”
6. LOS SERVICIOS DE “CIBERPROTECCIÓN”
7. SERVICIOS DE ESTILO DE VIDA Y TECNOLOGÍA
8. SERVICIO DE “ASISTENTE PERSONAL DIGITAL”
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES





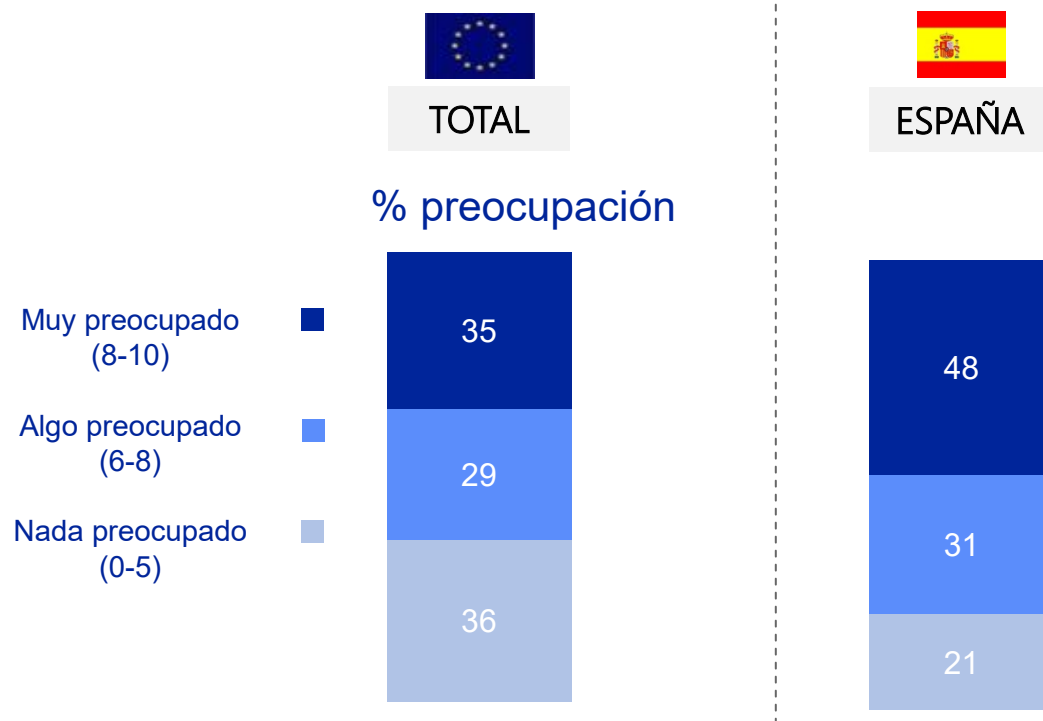
# LOS SERVICIOS DE “CIBERPROTECCIÓN”





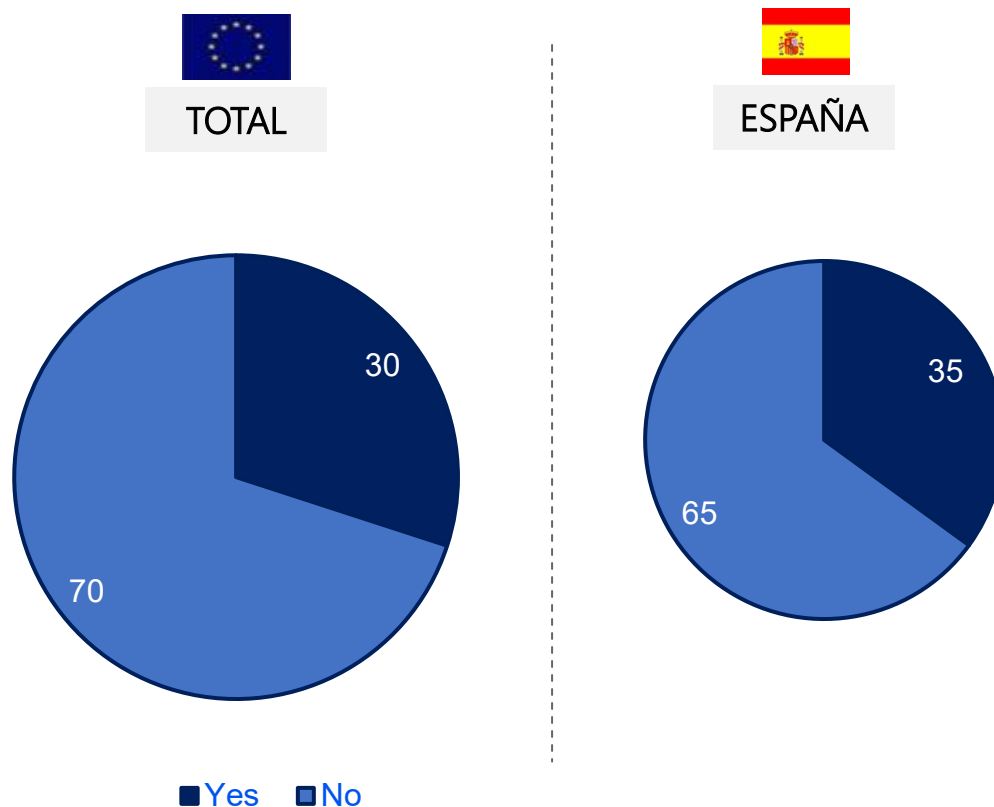
## El tema de los delitos informáticos preocupa a alrededor del 79 % de los españoles.

P23. ¿Cuánto te preocupan los cibercrimes (ser víctima de un intento de phishing, correos electrónicos fraudulentos, infección por virus/malware, ciberacoso ...)?



## Un 35 % los españoles ha sido víctima de delitos informáticos.

P24. ¿Has sido víctima de un delito cibernético tú o alguien de tu entorno (intento de phishing, correos electrónicos fraudulentos, infección por virus/malware, acoso cibernético ...)



### CONCEPTO DE SERVICIO DE CIBERPROTECCIÓN

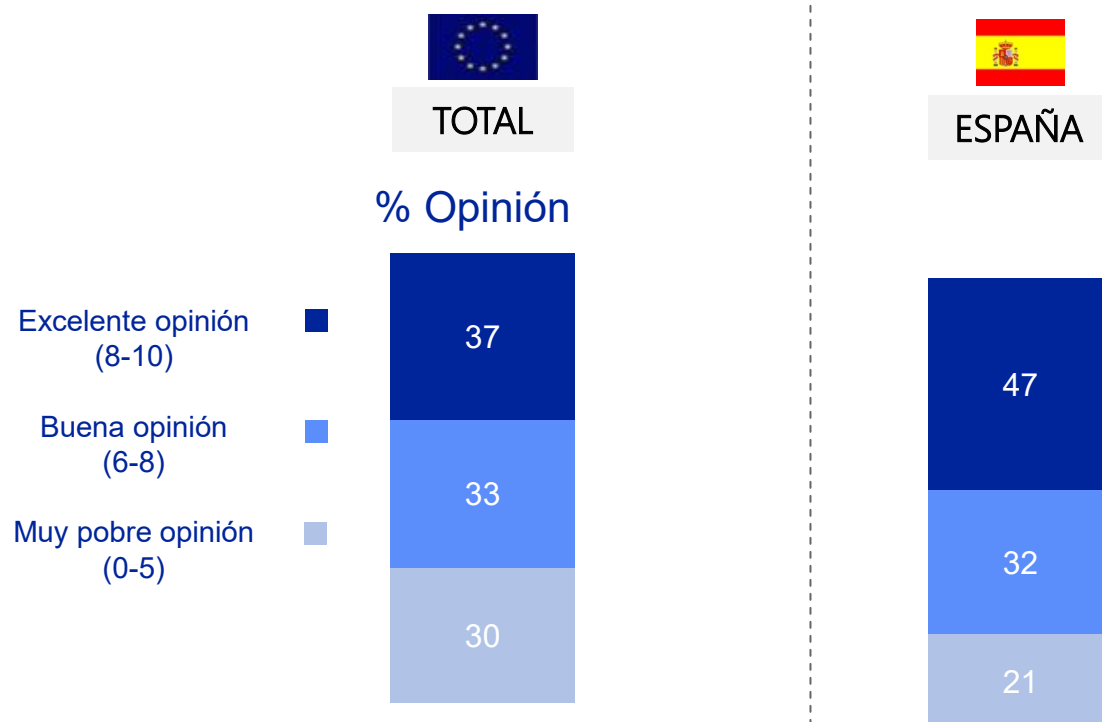
Está compuesto por una serie de servicios para prevenir los ciberdelitos y gestionar de manera eficaz cualquier situación provocada por ellos:

- **Formación:** acceso a artículos, vídeos e infografías para aumentar la conciencia sobre los ciberdelitos y proporcionar consejos útiles para evitar convertirse en víctima de ellos.
- **Monitorización de datos personales:** una plataforma digital segura para monitorizar tus datos personales (correos, números de teléfono, número de tarjeta de crédito...) en internet (la web pública y oscura) y alertas en caso de que se vean comprometidos tus datos personales.
- **Protección de dispositivos:** un paquete de software y una app móvil para proteger tus dispositivos de los ciberataques más sofisticados: software espía, sitios web de phishing, ransomware...
- **Resolución de incidencias:** Acceso 24/7 a los especialistas de resolución de ciberincidencias para ayudarte a resolver cualquier preocupación relacionada con tus actividades en Internet, infección por virus/malware, pérdida de datos, intento de atacar tu reputación en Internet...



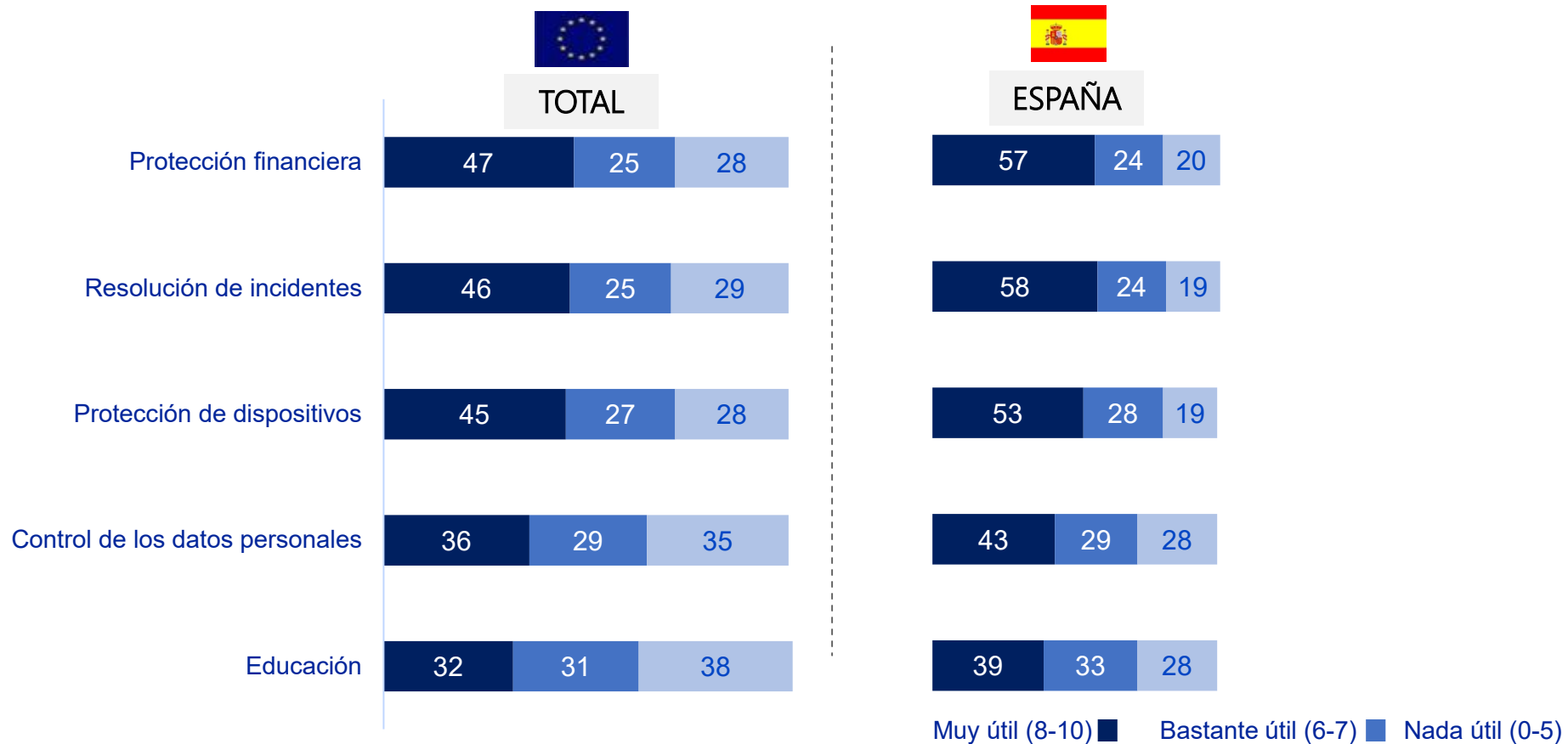
La aceptación de esta propuesta es buena: el 79 % de los españoles tiene buena o excelente opinión.

P25. ¿Cuál es tu opinión general sobre este servicio, para ti y los miembros de tu familia (niños, padres mayores)?



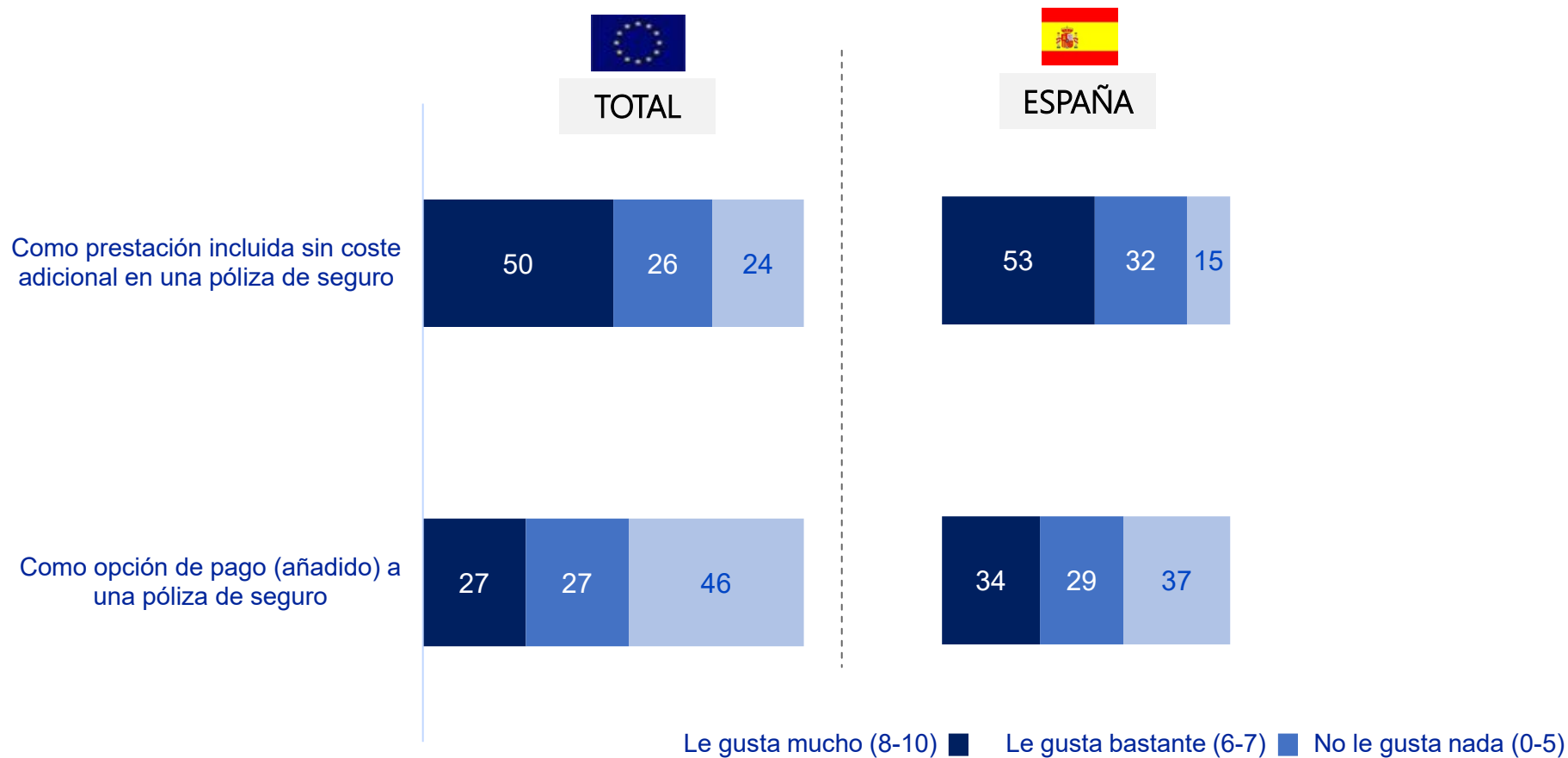
## Los más interesantes son la protección financiera y de dispositivos y la resolución de incidencias.

P26. ¿Puedes evaluar tu nivel de interés sobre los distintos servicios?



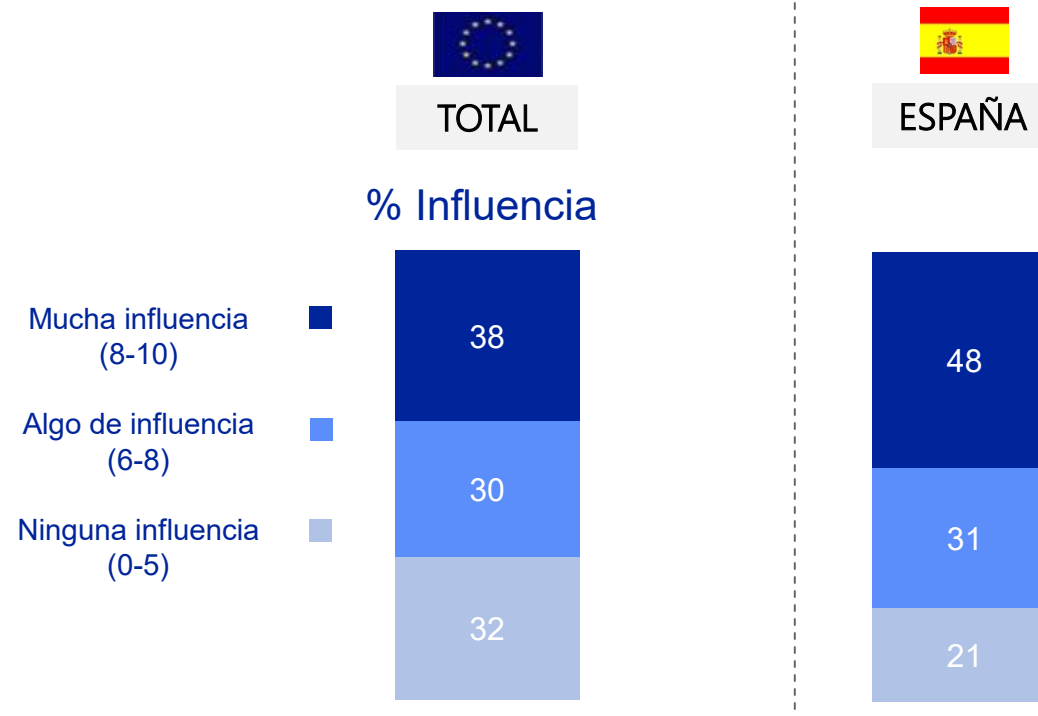
## La gente prefiere tener este servicio incluido dentro de una póliza de seguro.

P27. ¿Cómo evaluarías cada una de estas formas de ofrecerte el servicio? Como beneficio incluido sin coste adicional en otro paquete de servicios (cuenta bancaria/tarjeta de crédito, paquete de Internet/teléfono...) o póliza de seguro (seguro de hogar, seguro de dispositivo...)



## La existencia de este servicio tiene bastante impacto.

P28. ¿Qué importancia tendría la existencia de un servicio de ciberprotección en la decisión de contratar o renovar un servicio o una póliza de seguro?



# ÍNDICE

1. EL IMPACTO DE LA COVID-19 SOBRE LA VIDA COTIDIANA Y PROFESIONAL
2. TELEMEDICINA
3. SERVICIO DE “PLATAFORMA DIGITAL DE SALUD”
4. CUIDADO DE ANCIANOS
5. SERVICIO DE “GESTOR ASISTENCIAL”
6. LOS SERVICIOS DE “CIBERPROTECCIÓN”
7. SERVICIOS DE ESTILO DE VIDA Y TECNOLOGÍA
8. SERVICIO DE “ASISTENTE PERSONAL DIGITAL”
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES





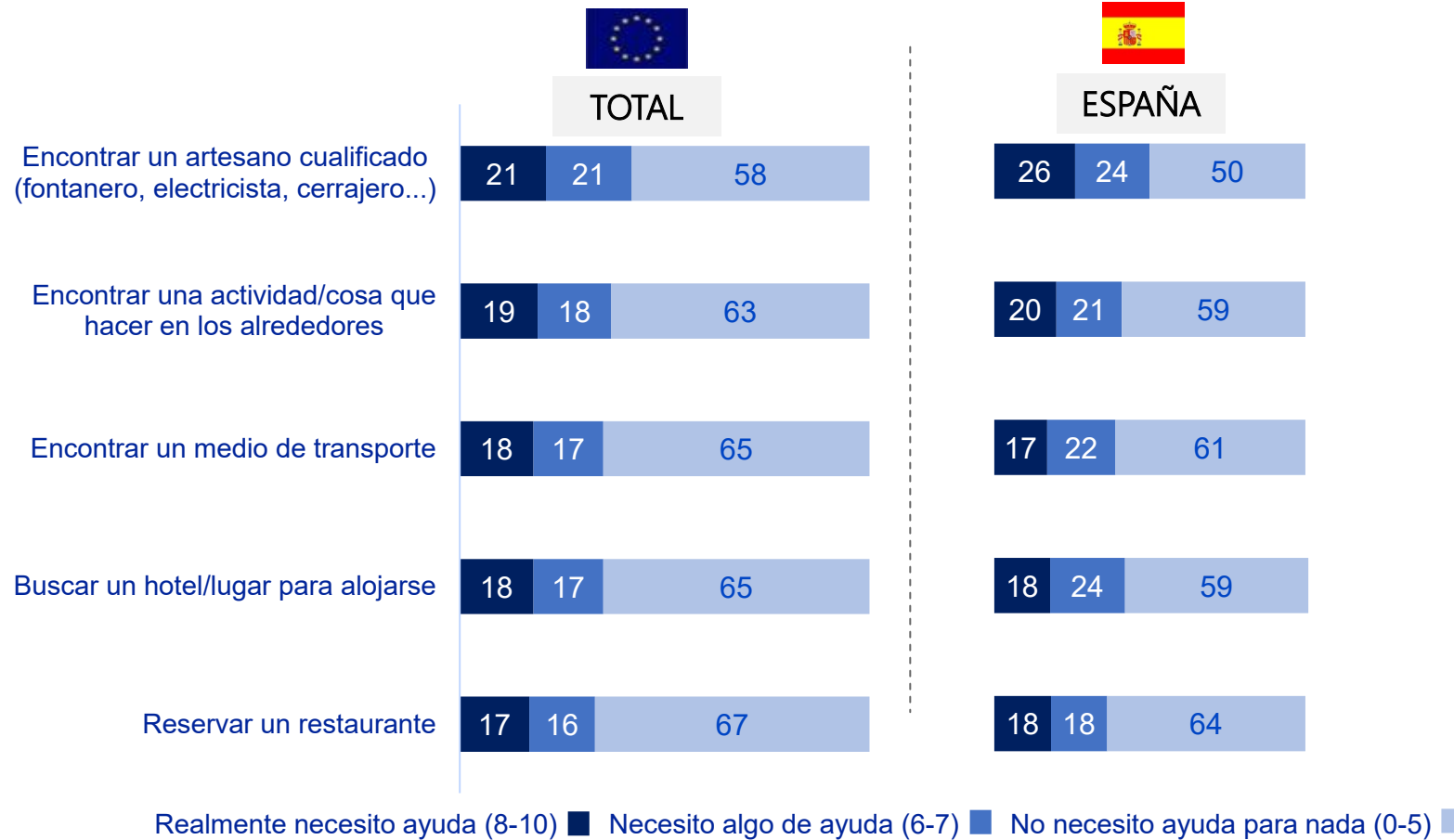


# SERVICIOS DE ESTILO DE VIDA Y TECNOLOGÍA



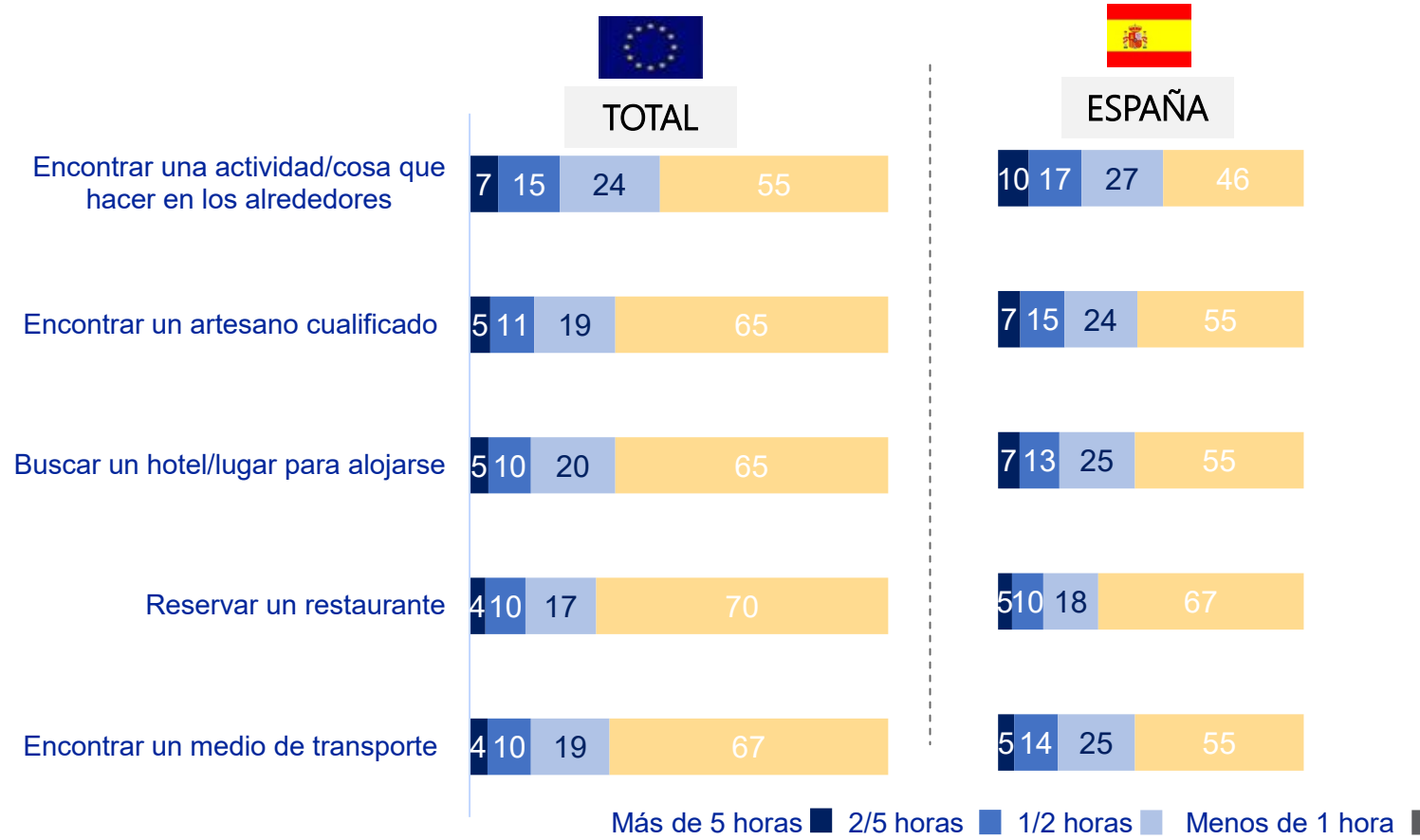
## La actividad más difícil es encontrar un obrero cualificado.

P29: ¿En qué medida necesitas ayuda para realizar las siguientes tareas?



La mayoría de las actividades requieren menos de 1 hora. Lo que lleva más tiempo es encontrar algo que hacer.

P30. ¿Cuánto tiempo dedicas cada mes a realizar las siguientes tareas?



# ÍNDICE

1. EL IMPACTO DE LA COVID-19 SOBRE LA VIDA COTIDIANA Y PROFESIONAL
2. TELEMEDICINA
3. SERVICIO DE “PLATAFORMA DIGITAL DE SALUD”
4. CUIDADO DE ANCIANOS
5. SERVICIO DE “GESTOR ASISTENCIAL”
6. LOS SERVICIOS DE “CIBERPROTECCIÓN”
7. SERVICIOS DE ESTILO DE VIDA Y TECNOLOGÍA
8. SERVICIO DE “ASISTENTE PERSONAL DIGITAL”
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES





# SERVICIO DE “ASISTENTE PERSONAL DIGITAL”



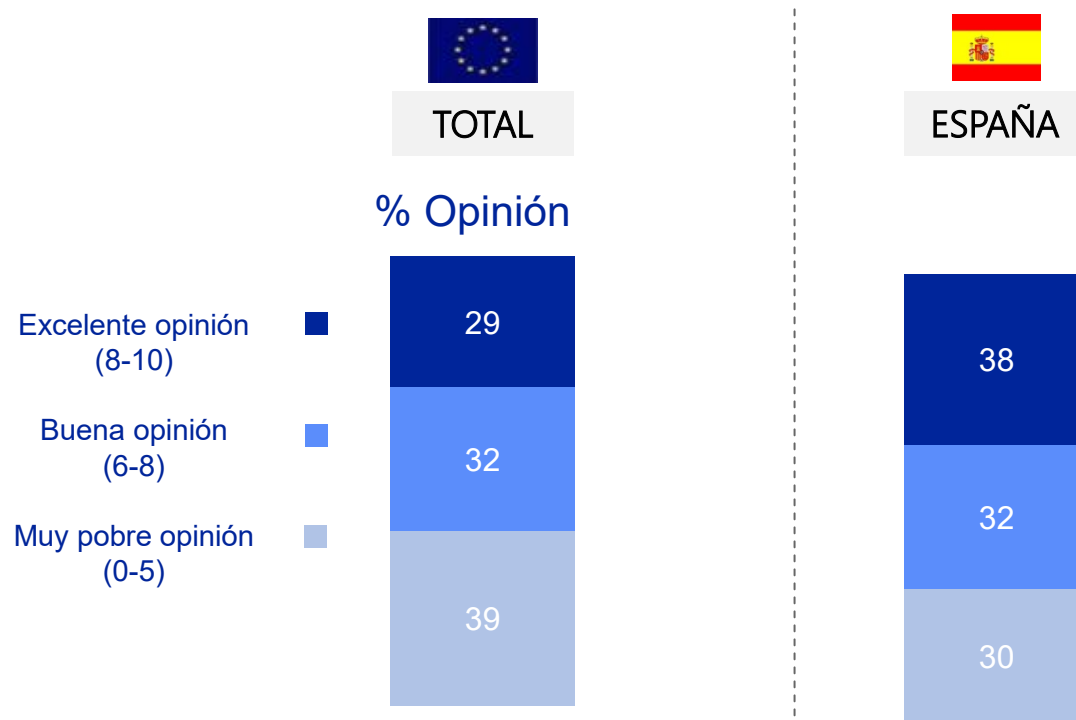
## CONCEPTO DE ASISTENTE PERSONAL DIGITAL

*El servicio consiste en un chatbot (interfaz de conversación automatizada) que te permite encontrar y hacer reservas en restaurantes, actividades, medios de movilidad... según tus gustos personales y con condiciones preferentes (mejoras, descuentos...) en casa o en cualquier parte del mundo.*



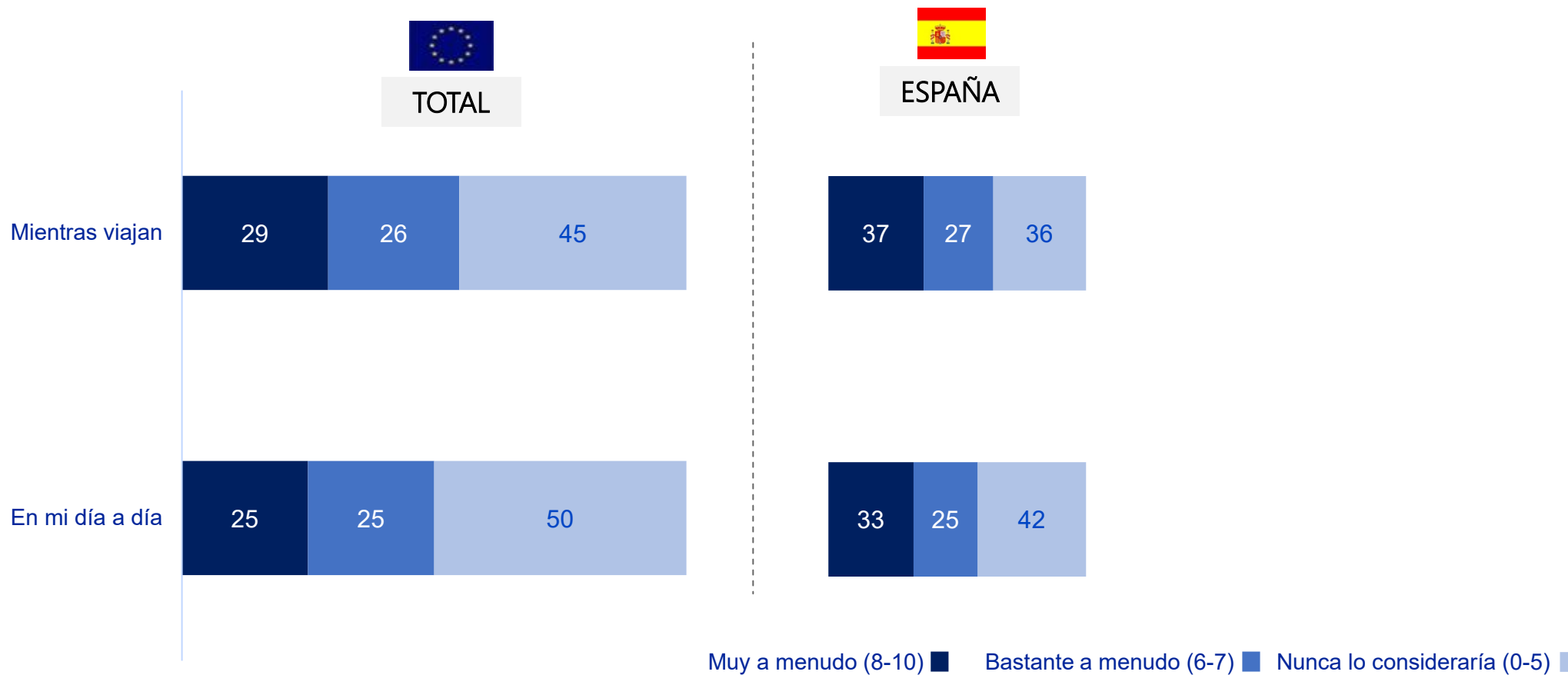
## El servicio está bien valorado en España.

P31. ¿Cuál es tu opinión general sobre este servicio, para ti y los miembros de tu familia (niños, padres mayores)?



## Es similar al uso anticipado del servicio tanto en la vida diaria como durante los viajes.

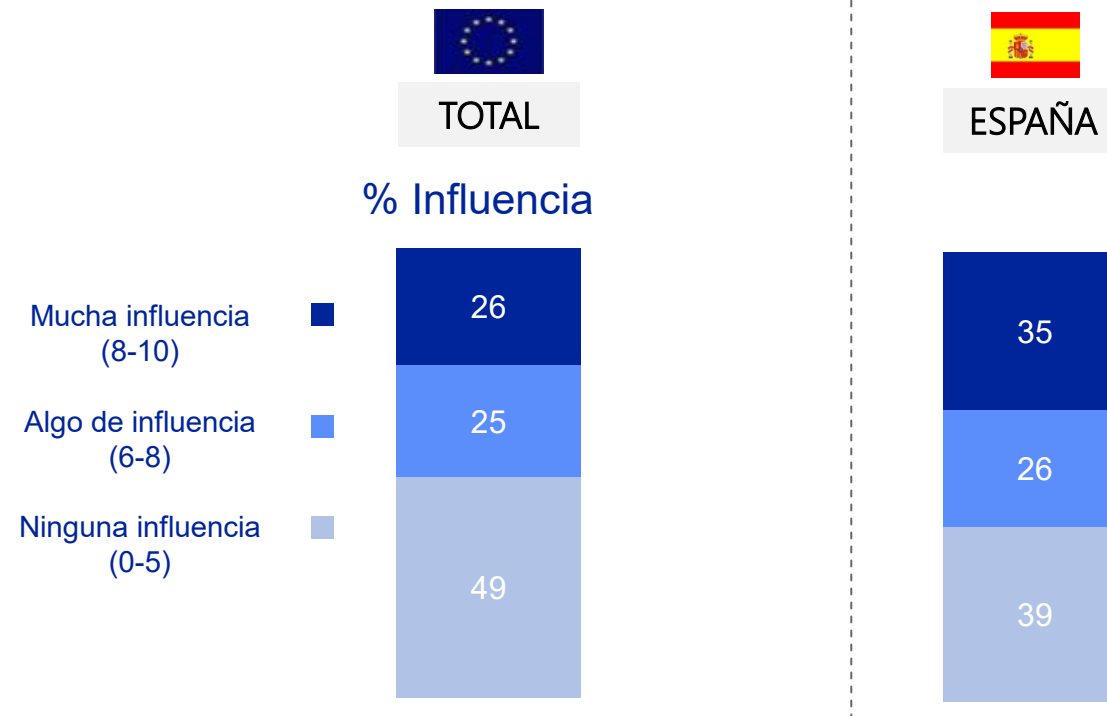
P32. ¿Con qué frecuencia considerarías usar el Asistente Personal Digital?





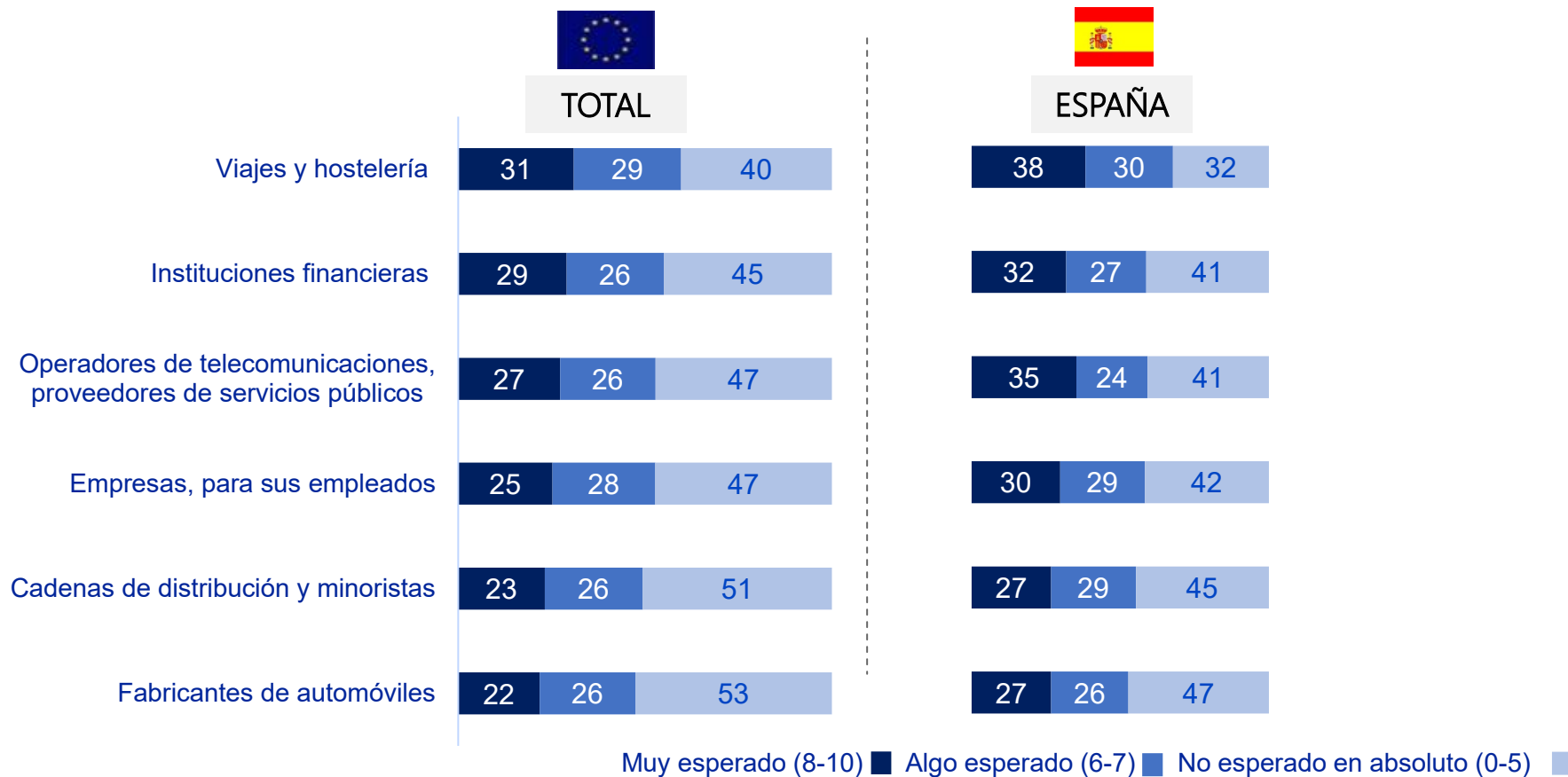
## La influencia de esta propuesta es alta en España.

*P33. ¿Qué importancia tendría la existencia de un Asistente Personal Digital en la decisión de contratar o renovar un servicio o una póliza de seguro? Puntúa de 0 a 10, donde 0 significaría que no influiría en absoluto en tu decisión.*



## Los proveedores más esperados son las empresas de viajes/hostelería y las instituciones financieras.

P34. Ahora leerás una lista de instituciones/empresas. Indica en qué medida esperas que cada uno de ellos ofrezca este servicio



# ÍNDICE

1. EL IMPACTO DE LA COVID-19 SOBRE LA VIDA COTIDIANA Y PROFESIONAL
2. TELEMEDICINA
3. SERVICIO DE “PLATAFORMA DIGITAL DE SALUD”
4. CUIDADO DE ANCIANOS
5. SERVICIO DE “GESTOR ASISTENCIAL”
6. LOS SERVICIOS DE “CIBERPROTECCIÓN”
7. SERVICIOS DE ESTILO DE VIDA Y TECNOLOGÍA
8. SERVICIO DE “ASISTENTE PERSONAL DIGITAL”
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES





# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



### 1. ESCENARIO ACTUAL

*Los hábitos están cambiando como consecuencia de la pandemia, junto con la forma en que las personas emplean su tiempo: están más centradas en lo que creen que tiene más importancia.*

- La mayoría de la gente (85 %) pasa más tiempo en casa y, de alguna manera, tiene dificultades para gestionar su tiempo.*
- El trabajo inteligente se ha convertido en un hábito integrado a la rutina habitual*
- La gente está aún más preocupada por el bienestar físico y mental.*
- Los consumidores se sienten más expuestos a los ciberriesgos porque pasan más tiempo en internet como consecuencia de la situación actual.*



## 2. TELECONSULTAS Y LA PLATAFORMA DIGITAL DE SALUD

- *La telemedicina se ha utilizado durante el último año en casi un 40 %, con una satisfacción bastante alta sobre su uso.*
- *La expectativa del uso de la telemedicina en el futuro es, en general, alta gracias a la posibilidad de ahorrar tiempo, tener un acceso sencillo a los profesionales y evitar los espacios concurridos.*
- *Con este panorama, el interés en la propuesta de la plataforma de salud digital es bastante alto y las expectativas elevadas en cuestión de la frecuencia de uso.*
- *Los servicios más relevantes que puede ofrecer la plataforma son las recetas médicas, acceso a un médico por teléfono o vídeo y acceso a una segunda opinión médica.*
- *Los proveedores de mayor confianza para el servicio son los médicos y profesionales médicos, y las instituciones sanitarias.*



### 3. CUIDADO DE ANCIANOS

*Existe una percepción de que los mayores están más aislados que antes de la Covid y esto también provoca una gran preocupación sobre los cuidados y su gestión:*

- *Casi el 60 % de las personas tiene que cuidar de un familiar mayor con mucha frecuencia y encuentran un cierto grado de dificultad a la hora de restringir sus actividades sociales.*
- *Los cuidadores buscan dispositivos para llamadas de emergencia y servicios de cuidado y de atención médica domiciliaria.*
- *En este contexto, el concepto de gestor asistencial es muy interesante para alrededor del 40 %, pero es más apreciado si el beneficio está incluido en la póliza de seguro.*



### 4. CIBERDELITOS

- *Como se ha mencionado, el tema de los ciberdelitos es muy preocupante, y muchas personas son víctimas de ciberataques.*
- *La propuesta del servicio de ciberprotección está bien aceptada por casi el 40 %, con un interés especial por la protección financiera.*
- *Incluso en este caso, es mejor si el servicio está integrado en la póliza, y juega un papel importante en la elección del seguro.*





### 5. ESTILO DE VIDA Y EL ASISTENTE PERSONAL DIGITAL

- *Resulta bastante difícil localizar un profesional cualificado, igual que encontrar actividades y cosas que hacer: ambas son actividades que requieren mayor tiempo en la vida diaria.*
- *Sin embargo, el servicio de asistente personal digital consigue una valoración ligeramente inferior en comparación con los demás.*
- *Este servicio se utilizaría un poco más durante los viajes y menos mientras se permanece en casa.*
- *Como consecuencia, los proveedores más fiables para esta propuesta serían empresas de viajes y hostelería, instituciones financieras o proveedores de suministros.*
- *El 35 % estaría más incentivado a la hora de contratar una póliza de seguro gracias a este servicio.*



### RECOMENDACIONES 1/2

*Teniendo en cuenta el panorama actual, un “compañero” de la vida diaria puede ser un buen aliado para superar ciertos problemas que, con la pandemia, se han vuelto aún más difíciles.*

*En este contexto Europ Assistance podría seguir adelante con la propuesta de todos los servicios probados, teniendo en cuenta que, en general,*

- es necesario incluirlos en una póliza existente, quizás ofreciendo la posibilidad de elegir qué servicio incluir de forma gratuita entre toda la propuesta.*
- Se pueden ofrecer y promocionar a diferentes públicos objetivos para "personalizar" la póliza, lo que demuestra que EA es capaz de comprender las diferentes necesidades de los clientes en relación con las diferentes etapas de la vida.*



### RECOMENDACIONES 1/2

*De manera detallada...*

- *La plataforma digital de salud es el servicio más atractivo, pero se puede mejorar.*
  - *Una colaboración con instituciones médicas locales podría hacer que la propuesta creara aún más confianza.*
  - *La inclusión de algunos servicios relacionados con la salud mental, un tema muy preocupante en la actualidad.*
- *El servicio de gestor asistencial es bastante atractivo y podría ser aún más interesante si se aprovecha el mensaje de la conservación de las actividades de ocio y cotidianas de los cuidadores.*
- *La ciberprotección podría cubrir un objetivo más joven y que trabaja, pero debe estar enfocado especialmente en la resolución de incidencias con ayuda específica las 24 horas del día, 7 días de la semana.*





**MUCHAS  
GRACIAS**