

Por Andrés Romero (*)

Las aseguradoras están encontrando en las Insurtech un vehículo para ofrecer nuevos servicios a sus asegurados que permitan la personalización de los mismos y consigan captar la atención de los potenciales clientes.

Así, el sector asegurador está apostando por soluciones legales digitales para aportar este valor añadido a los nuevos clientes. El objetivo es estar dónde y cuándo el asegurado lo necesite aportando valor a sus relaciones y ofreciendo la asistencia legal como servicio accesorio.

Está claro que la evolución del sector legal está siendo primordial para el desarrollo de nuevos modelos de negocio que pueden favorecer a las aseguradoras para captar nuevos clientes y fidelizar a los ya existentes.

Evolución del sector legal hacia el nuevo consumidor digital

El mercado legal es uno de los mercados en los que la irrupción de los nuevos hábitos de consumo digitales se ha visto más retrasada. Esto es debido en gran parte a la estrecha vinculación del sector de la abogacía -y en general el de los servicios legales-, con estructuras rígidas y tradicionalmente poco innovadoras que tienen que ver con aspectos regulatorios y docentes.

Sin embargo, la irrupción masiva de la tecnología, y más concretamente Internet, en nuestras vidas hace que cada vez más los consumidores tengan mayor poder de decisión sobre los productos y servicios que adquieren, dado el alto nivel de información que obtienen de la web.

Es cuestión de tiempo que el tradicional modelo de negocio de las firmas de abogados europeas (incluidas las españolas) se vea alterado por nuevas fórmulas alternativas a la tradicional facturación por horas en la que a menudo los clientes desconocen el importe final de sus facturas o el plazo en el que van a obtener una solución a su conflicto. Se da la paradoja de que, bajo este modelo, cuantas más horas emplea el profesional en la resolución del asunto para su cliente, más le cuesta a aquel hacer frente a la minuta, por lo que puede ser fácilmente comprensible la tradicional aversión de los abogados a la adopción de tecnologías que permitan realizar el trabajo en menos horas.

Esta transformación que está por llegar va a cambiar radicalmente el sector legal, no sólo en lo que a la forma de trabajar los abogados se refiere, sino que también tendrá un alto impacto en clientes y en la propia sociedad. Los abogados prestarán sus servicios de forma todavía hoy desconocida. Numerosas oportunidades se presentan para mejorar el acceso universal a la justicia. Una enorme demanda durmiente espera con los brazos abiertos estas soluciones que les permitan solucionar sus problemas legales de forma rápida, transparente y económica.

Estos nuevos modelos, que amenazan la forma tradicional de prestar servicios jurídicos, ya han irrumpido con fuerza en Estados Unidos desde hace algunos años. Compañías como Legal Zoom (cuya facturación asciende a 300 millones de dólares y que ha alcanzado la cifra de 3.6 millones de clientes) o Rocket Lawyer (empresa de prestación de servicios legales online invertida por Google), se han hecho con buena parte del mercado legal americano gracias a ágiles tecnologías de automatización de documentos y gracias a proporcionar al cliente medio una gran experiencia de uso: facilidad, rapidez, transparencia en los precios, accesibilidad, etc. Ambas compañías ya han desembarcado en Europa.

Por otra parte, en el mercado anglosajón ya están calando estructuras alternativas a los despachos de abogados tradicionales que, gracias a novedosos modelos de negocio y a una fuerte inversión en tecnología, captan clientes corporativos restando cuota de mercado a las firmas establecidas. Se

trata de las ABS (Alternative Business Structures).

Incluso el modelo, relativamente poco conocido hasta la fecha, de seguros de cobertura legal, que dan acceso a un servicio jurídico de atención cotidiana por una cuota fija, está también desplazando al modelo de despacho tradicional. Particularmente, el sector asegurador está atravesando, siguiendo los pasos de las entidades financieras, un tsunami digital que le lleva a adoptar tecnologías y estrategias digitales apropiadas a los nuevos hábitos de consumo y consumidores digitales.

En este entorno cambiante, es donde las Insurtech como Legaliboo PRO pueden ayudar a las aseguradoras a alcanzar una importante penetración y adaptación a sus clientes, dirigiendo su foco de captación hacia el nuevo consumidor online que ve, en los servicios digitales, una alternativa a los modelos tradicionales que ya no satisfacen sus necesidades.

La industria del seguro se encuentra sumida en un cambio que finalizará convirtiendo el negocio en digital. Las empresas innovadoras consiguen que este cambio se realice de manera satisfactoria tanto para las compañías como para los nuevos consumidores digitales que son cada vez más exigentes.

[Global Summit for Insurance Innovation](#)

La actualidad reguladora, los nuevos procesos, la innovación y la buena gestión de los clientes son los cimientos de la actividad aseguradora. Nuestro reto es el de mantener el crecimiento y posición como uno de los principales y más estables sectores de la economía española. En consecuencia, el Global Summit for Insurance Innovation se convierte en ineludible para esta consecución y, por ello, Legaliboo estará presente participando en el InsurtechNow Pitch Dahy.

(*) **Andrés Romero** é Socio Director en Legaliboo.com

Fonte: [Inese Future](#).17.03.2017 em ,