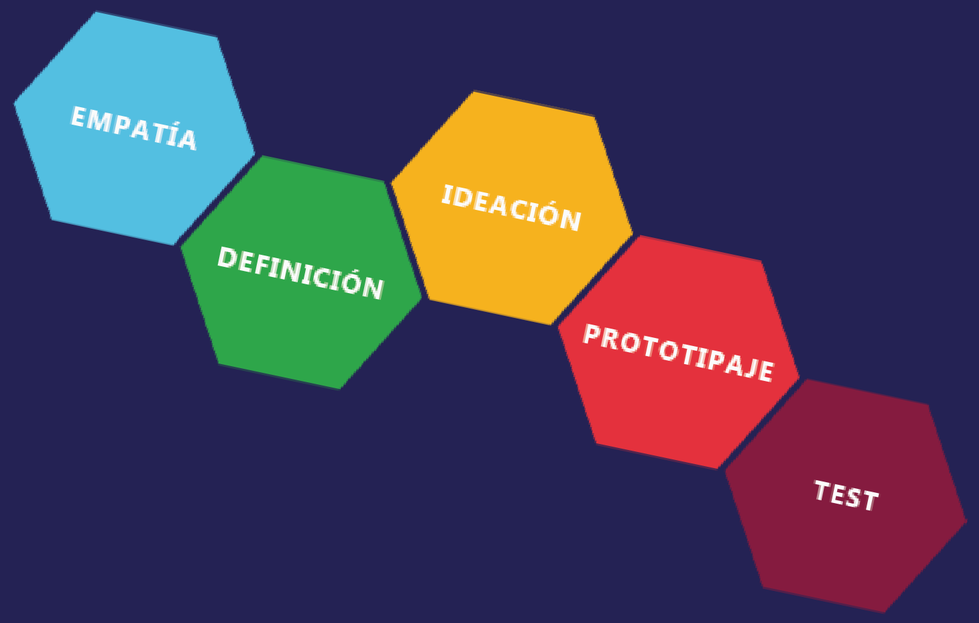


Legal design y seguros

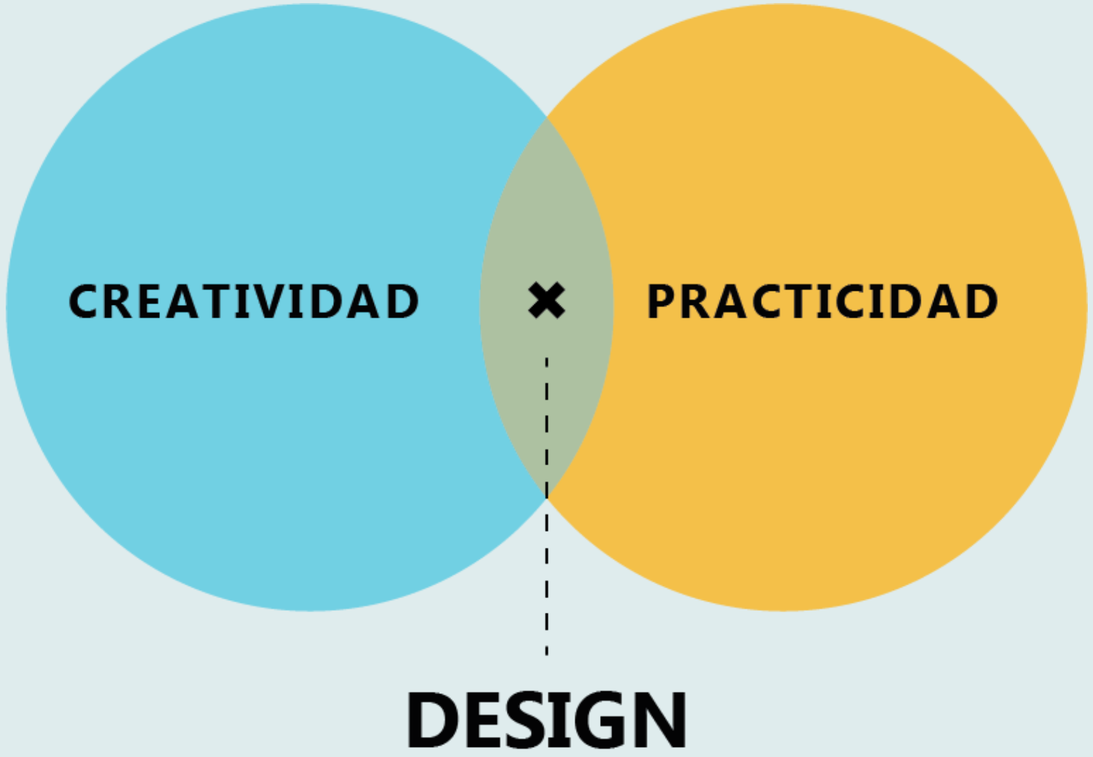
Sesión virtual del Grupo de Trabajo CILA y AIDA Mundial de Nuevas Tecnologías, Prevención y Seguros

Anthony Novaes © 2020

Design

¿Cómo puede hacer evolucionar el derecho?

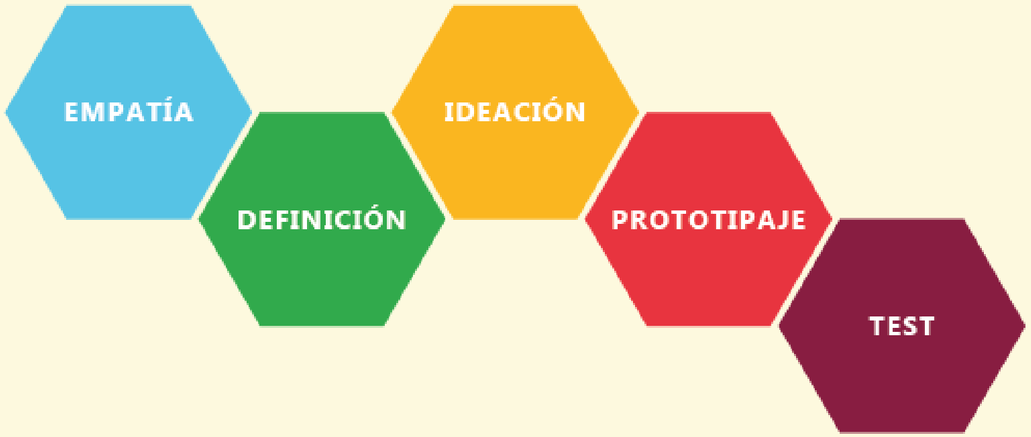
Traducido y adaptado de Margaret Hagan ©

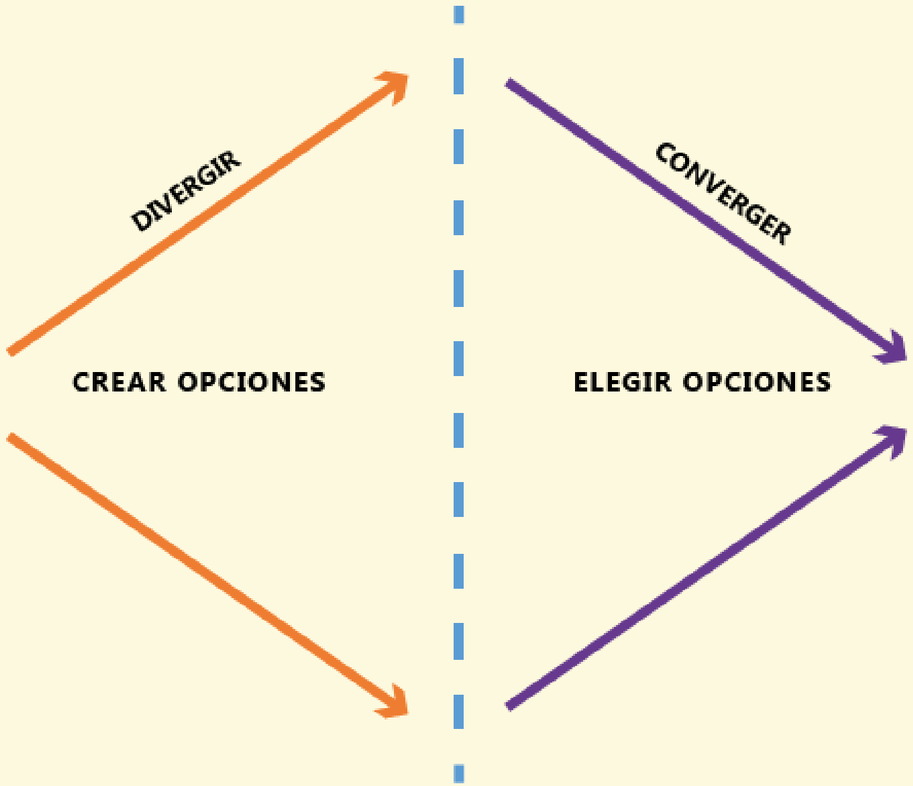


Traducido y adaptado de Margaret Hagan ©

Design Thinking

La manera de pensar de los designers



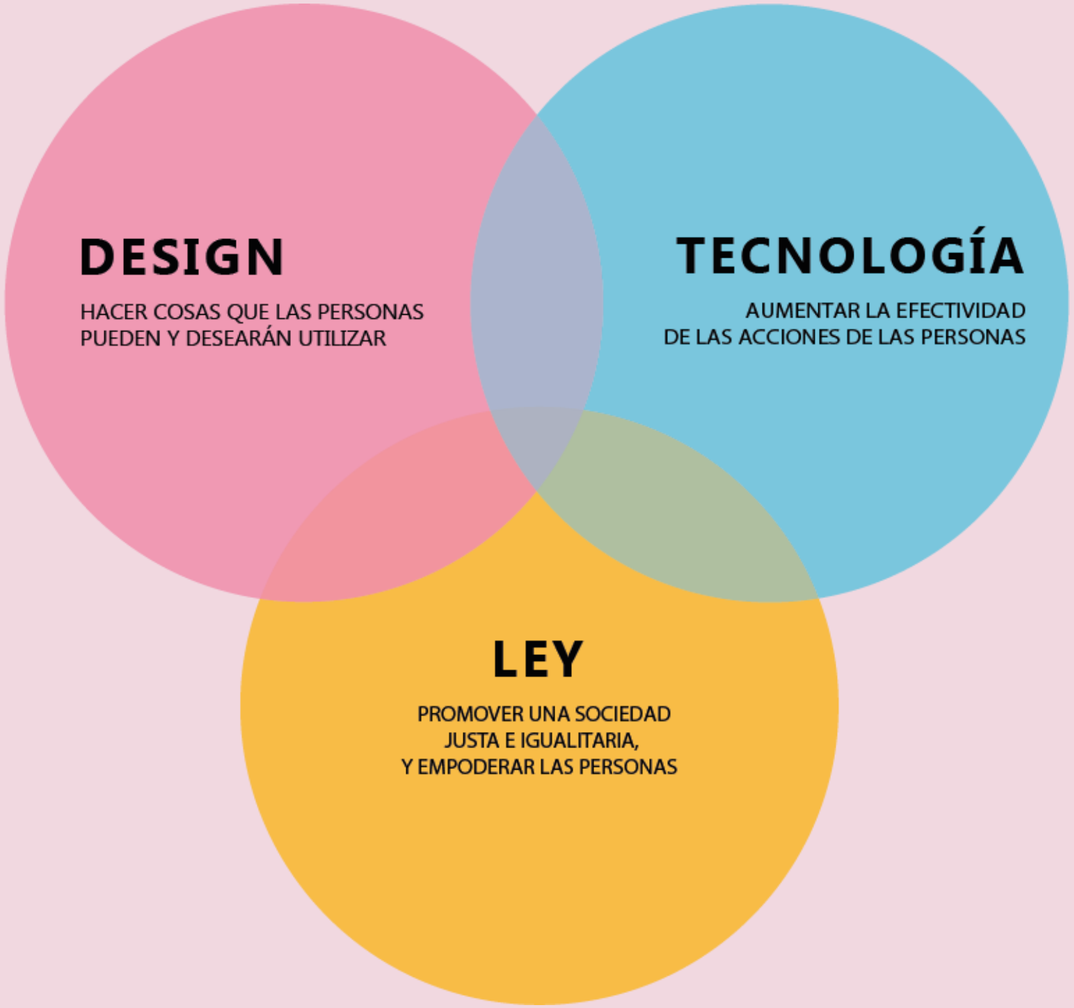


Una visión cuestionadora

Enfoque en el usuario

EMPATÍA → OBSERVACIÓN + COMPROMISO + INMERSIÓN

Legal design

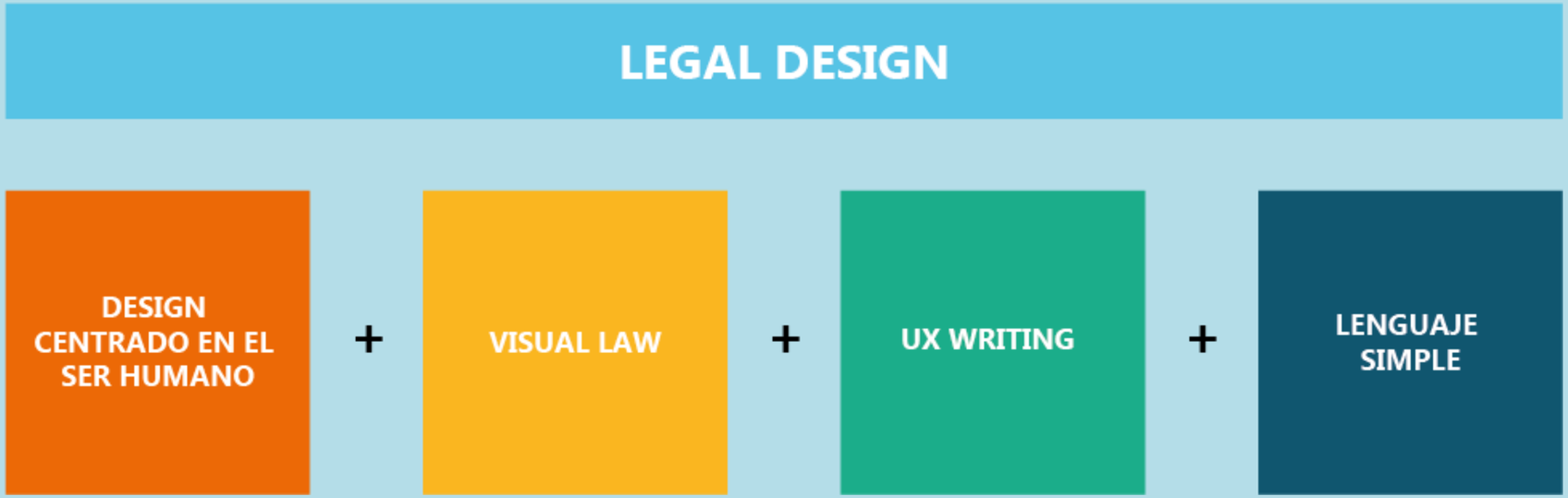


Traducido y adaptado de Margaret Hagan ©

Vertientes del legal design

Traducido y adaptado de Stefania Passera ©

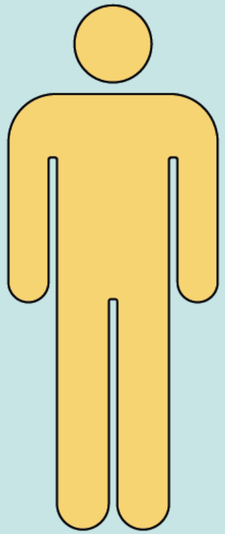
Aspectos involucrados en el legal design



Inspirado en ilustración de Visual Contracts ©

Un nuevo profesional: el/la legal designer

EL/LA LEGAL DESIGNER



ES UN NUEVO TIPO HÍBRIDO DE PROFESIONAL JURÍDICO/A

HABILIDADES A DESAROLLAR

COMO COMUNICARSE VISUALMENTE

COMO FACILITAR SESIONES CREATIVAS

COMO ATRAER Y TRABAJAR CON EQUIPOS INTERDISCIPLINARIOS

COMO CONSTRUIR LAS COSAS DE MANERA RÁPIDA E INTENCIONAL

COMO ENCUADRAR Y REENCUADRAR PROBLEMAS

COMO TESTAR E ITERAR SOLUCIONES

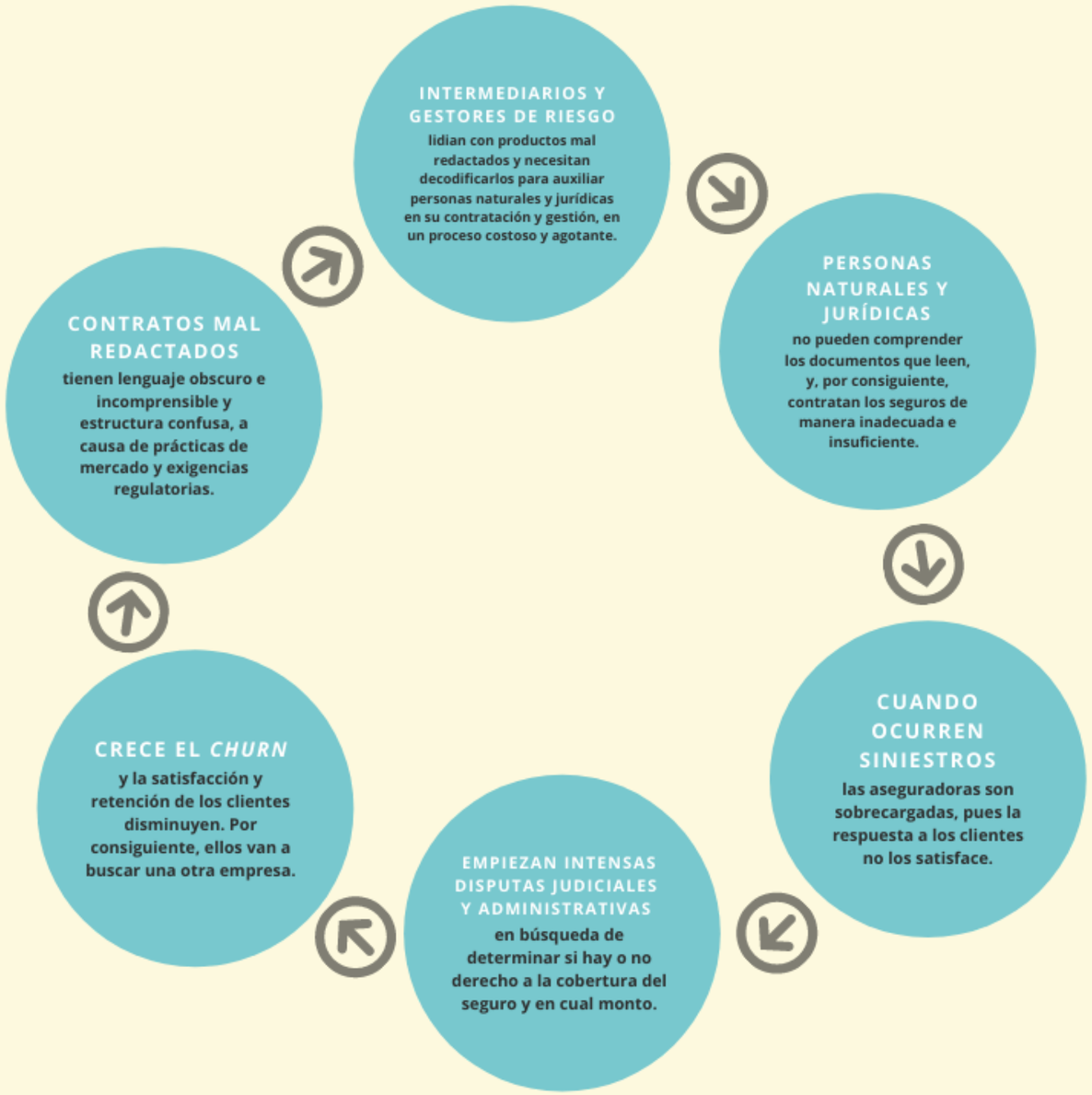
COMO HACER ENTREVISTAS Y ETNOGRAFÍA

COMO ANALISAR, DESCOMPACTAR Y DESCUBRIR INSIGHTS

COMO MAPEAR Y SISTEMATIZAR

Traducido y adaptado de Margaret Hagan ©

¿Y los seguros?



Cuestionario de experiencia del usuario en seguros

"Las pólizas son muy extensas, estoy seguro que puede reducirse la extensión"

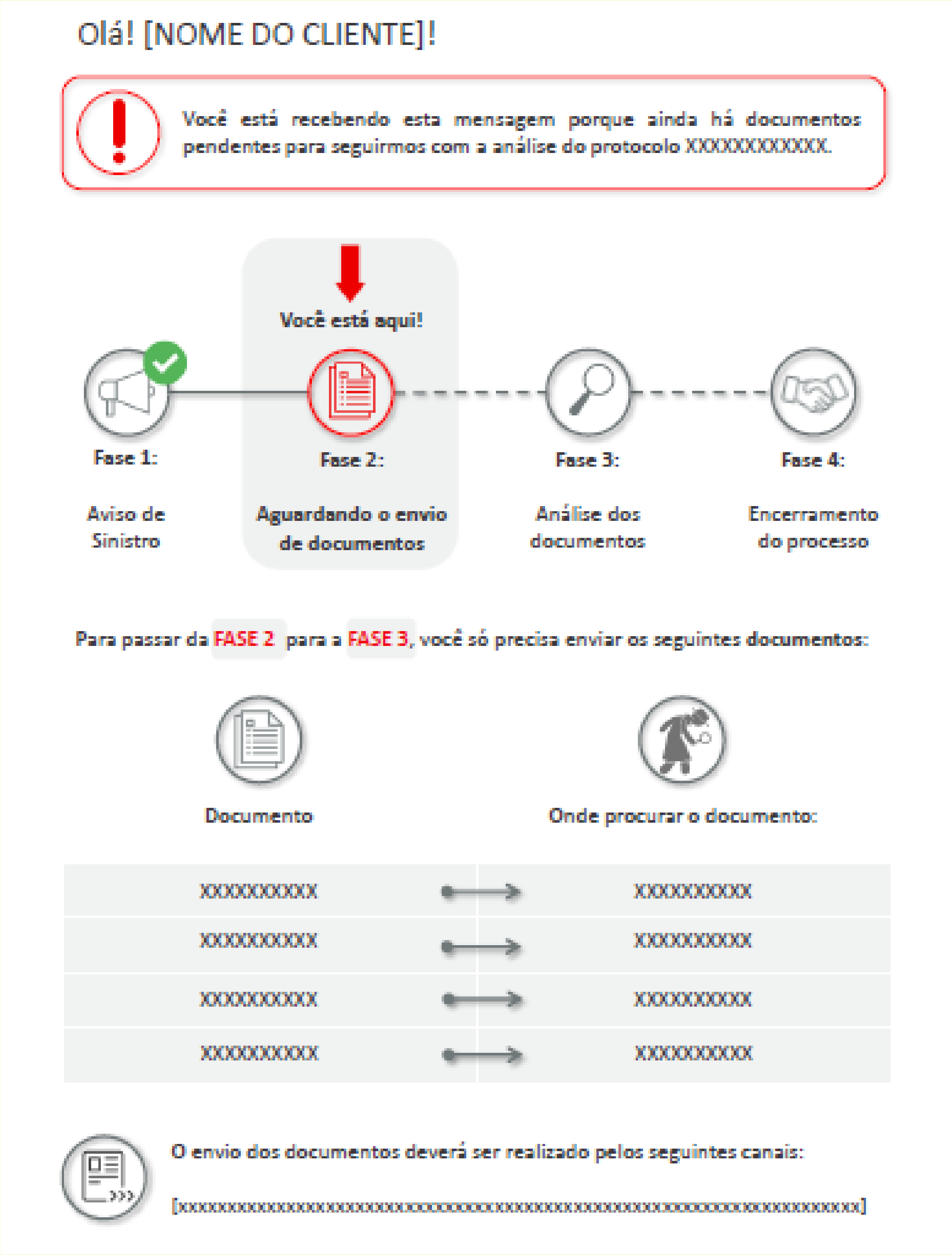
"En mi caso, el tema de las preexistencias nunca ha sido claro"

"Si creemos en la inclusión aseguradora, **la parte jurídica debe repensarse**"

"**Es muy difícil entender** qué está cubierto y qué no y bajo qué condiciones (por ejemplo, si es seguro proporcional, a primer requerimiento, alcance de las exclusiones, etc.). Muchas veces, **ni los propios empleados de las aseguradoras entienden bien cómo opera la póliza**"

Posibles KPIs para la adopción de legal design en seguros

Aplicación en Brasil - ejemplos


Olá! [NOME DO CLIENTE]!

Você está recebendo esta mensagem porque ainda há documentos pendentes para seguirmos com a análise do protocolo XXXXXXXXXXXX.

Você está aqui!

Fase 1: Aviso de Sinistro

Fase 2: Aguardando o envio de documentos

Fase 3: Análise dos documentos

Fase 4: Encerramento do processo

Para passar da FASE 2 para a FASE 3, você só precisa enviar os seguintes documentos:

Documento		Onde procurar o documento:
XXXXXXXXXX	→	XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX	→	XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX	→	XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX	→	XXXXXXXXXX

O envio dos documentos deverá ser realizado pelos seguintes canais:

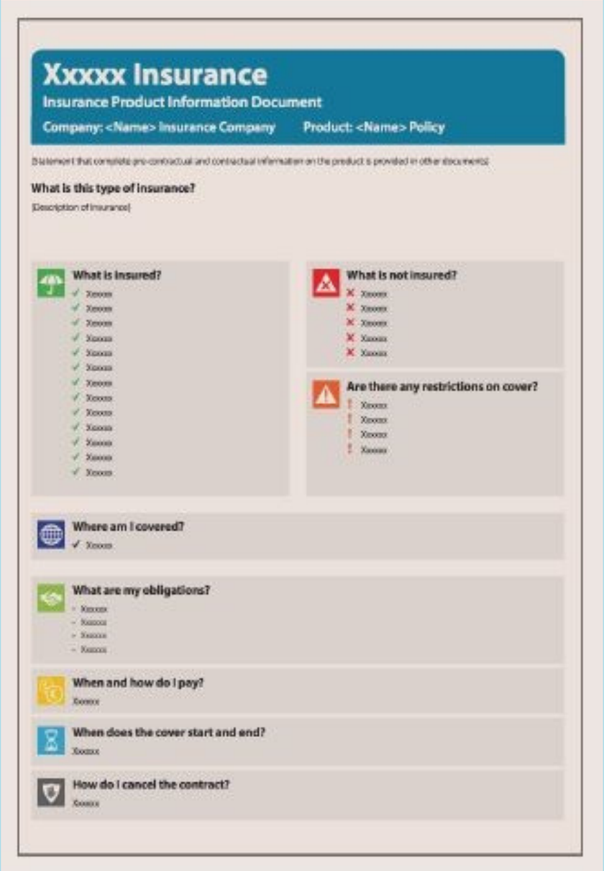
[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

BITS Academy ©

Cómo visto en https://www.youtube.com/watch?v=qzRcOMbuqXQ

Mapfre Brasil ©

Directiva UE 2016/97


Xxxxx Insurance
Insurance Product Information Document
Company: <Name> Insurance Company Product: <Name> Policy
What is this type of insurance?
What is insured?
What is not insured?
Are there any restrictions on cover?
Where am I covered?
What are my obligations?
When and how do I pay?
When does the cover start and end?
How do I cancel the contract?

Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la distribución de seguros

-Fortalecer la confianza del cliente y garantizar un nivel de protección del consumidor

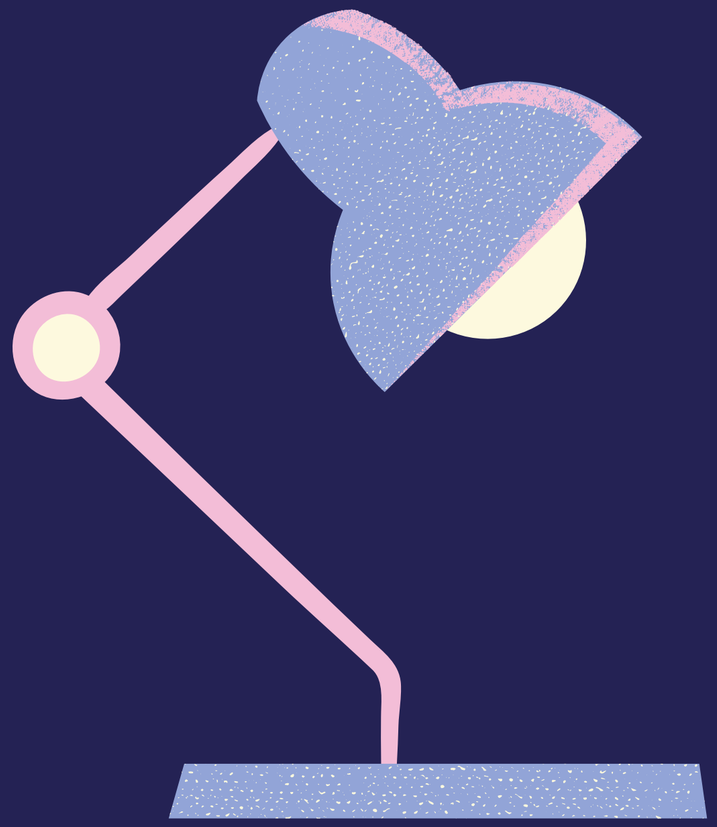
-Conducta de negocios y transparencia

-Estándar de "resumen" del contrato

-Las principales informaciones de la póliza están destacadas de manera clara y simple

-La directiva empezará a regir el 21 de diciembre de 2020

Marie Potel-Saville ©



¡Vamos a transformar juntos el mercado de seguros!

"Es la colaboración con los abogados que permite a los designers tornar la complexidad del derecho accesible a todos" (Geoffrey Dorne)

Anthony Novaes © 2020
anthony.novaes@mattosfilho.com.br
www.linkedin.com/in/anthonynovaes