

Seguros a medida para la economía colaborativa

FLORENT BANWARTH

Director de Desarrollo de Negocio BlaBlaCar España y Portugal

Somos muy conscientes de que la llegada de la economía colaborativa ha revolucionado muchos sectores. Agentes de diversos ámbitos se han encontrado con el reto de adecuar sus servicios a la demanda del nuevo consumidor. Entre estos sectores, las aseguradoras tienen una fantástica oportunidad de mejorar la experiencia de nuestros usuarios y aumentar la calidad del servicio con seguros diseñados a medida. Son una palanca clave para ayudar a las plataformas de la economía colaborativa a construir confianza entre su comunidad.

Cuando llegamos a España en enero del 2010 fueron muchos los frentes de adaptación. Hubo que buscar nuevas vías de gestión para escenarios que hasta el momento no habían sido planteados en el ámbito empresarial y para los que no había ni precedentes, ni servicios disponibles en el mercado que contemplaran la naturaleza de la compañía. Y nos pusimos manos a la obra.

Los nuevos modelos de negocio han traído consigo grandes oportunidades para otros muchos actores en la economía del país. Entre ellos, las aseguradoras, que podrán llegar por nuevas vías a los ciudadanos y mejorar sus experiencias en la nueva era de la economía compartida

Ya se conoce nuestro modelo. Somos BlaBlaCar, una red social que conecta conductores con pasajeros para viajar en coche compartido. Se trata de poner en contacto a personas que quieren realizar un trayecto común y coinciden para hacerlo el mismo día compartiendo los gastos. Para lograrlo, la plataforma recomienda una aportación económica por usuario y viaje (gasolina, peaje, mantenimiento, seguros, impuestos, etc.) y limita la aportación máxima que pueden solicitar los conductores, para que ésta solo cubra los costes del trayecto.

Debido a que somos un sistema para compartir los gastos del viaje, y no un medio de lucro para el conductor, los viajes realizados a través de BlaBlaCar cuentan desde el primer momento con el seguro habitual que

cubre todo trayecto, del mismo modo que si viajáramos con un familiar o un amigo. El seguro a terceros era, y sigue siendo, una garantía en cada viaje.

CONVENIO CON AXA

Con el paso de los años hemos ido creciendo en millones de usuarios (actualmente, 80 millones en los 22 países en los que nos encontramos y más de 5 millones en España) a los que siempre hemos querido seguir aportando valor y confianza. Una de esas vías ha sido ofrecerles más garantías de las que un seguro convencional contemplaba. De ahí que firmáramos en 2015 un convenio con AXA. Para ellos también tenía mucho sentido apoyar y colaborar con un modelo que ya había demostrado fomentar conductas más responsables por parte de los conductores: un 75% de ellos afirma que el hecho de compartir coche con pasajeros les anima a ser más respetuosos con las normas de seguridad vial.

Una cobertura clave: la asistencia en viaje y garantía de llegada a destino. Es válida los 7 días de la semana las 24 horas del día. Si el vehículo sufre cualquier avería, será transportado al taller más cercano y, de no ser posible la reparación, se facilita transporte hasta el destino o el origen o alojamiento a todos los ocupantes del coche.

En 2015 incluimos el acuerdo con AXA automáticamente y de forma gratuita en todos los viajes que se gestionan a través de la página de BlaBlaCar en España. Pronto comprobamos el éxito del seguro adicional a través de las experiencias de usuarios que tuvieron que utilizarlo. Un ejemplo reciente es Eloy, un madrileño miembro de BlaBlaCar que nos contó hace unos días su experiencia y su grata sorpresa ante el buen servicio recibido.

Eloy viajaba como pasajero a Zaragoza y tuvieron incidente cuando salían de Madrid que les dejó sin medio de transporte. Rápidamente llamaron a AXA y lo único que la aseguradora necesitó fue el operario de la grúa confirmara el siniestro. Una vez confirmado, tuvieron dos opciones: viajar a Zaragoza en AVE o en un coche de alquiler que pondrían a su disposición. Media hora más tarde se encontraban felizmente en el taxi con destino a Atocha, desde donde viajaron hasta su destino. Resultó ser un trámite sencillo y que les aportó una gran tranquilidad.

UN SEGURO DE DAÑOS PROPIOS POR 2 EUROS

Como complemento a este primer acuerdo, este mismo año hemos puesto a disposición de los usuarios un seguro adicional de daños propios, con el objetivo de que conductores que solo dispongan de un seguro a terceros, puedan viajar como si prácticamente tuviesen un seguro a todo riesgo. Así, si el conductor tiene cualquier incidente y existe un parte amistoso con un tercero o firmado por una autoridad, este nuevo seguro adicional cubrirá el importe total de la franquicia, en caso de que el coche esté asegurado a todo riesgo con franquicia, o la reparación de los daños, si el coche está asegurado a terceros; ambas coberturas hasta un límite de 2.500 euros.

Para contratar este servicio, el conductor puede marcar la opción “quiero asegurar mi viaje” a la hora de publicar su trayecto en la plataforma. De esta manera, por sólo 2 euros, que se descuentan de las aportaciones de los pasajeros, consiguen la máxima cobertura.

Recientemente, nos hemos encontrado con otro reto: encontrar el seguro más apropiado para una vertical de negocio totalmente nueva para la compañía. Este verano hemos lanzado BlaBlaBus en las carreteras de Francia, Alemania, Benelux e Italia para convertirnos en la plataforma de referencia para cualquier usuario que busque viajar por carretera. Seguimos avanzando en nuestra estrategia global para construir una red eficiente de transporte multimodal: coche compartido para ofrecer una capilaridad y una experiencia puerta a puerta única a nuestra comunidad, y autobuses para poder garantizar una oferta más eficiente y de bajo coste en los ejes principales. Con un mayor número de viajes, queremos atraer más demanda a la plataforma de BlaBlaCar y beneficiar tanto a los conductores que comparten sus viajes, como a los operadores de autobuses.

EL SEGURO DE BLABLABUS

Este nuevo servicio, ya cuenta con un seguro hecho a medida por AXA para los usuarios de BlaBlaBus en



Foto: BlaBlaCar

Francia. La idea es replicarlo en el resto de los países a medida que se incrementa la red de autobuses. En este seguro incluimos, por el momento, tres aspectos fundamentales: garantía de llegada a destino y conexión perdida (si el autobús se retrasara y por ello se perdiera una conexión de otro medio de transporte u otro autobús, entonces reembolsamos 50€ o se guardan para otra reserva), protección para robos de equipaje y asistencia médica. Al igual que en BlaBlaCar, este seguro es gratuito para el usuario.

Desde BlaBlaCar, valoramos muy positivamente el respeto que muestran nuestros usuarios por la seguridad vial. Es precisamente ese respeto el que nos permite seguir avanzando en este acuerdo con AXA y en sus novedosas ventajas. Así lo pone de manifiesto nuestro estudio Zero Empty Seats: los conductores que comparten coche se preocupan más por la seguridad vial. El 22% de los usuarios asegura reducir su velocidad al compartir coche y, en España, el 72% de los usuarios declara revisar la presión de sus ruedas con mayor frecuencia.

La experiencia con AXA durante estos años nos ha permitido valorar la capacidad de adaptación de algunas instituciones ante los nuevos retos de la economía colaborativa. Gracias a esta alianza, nuestros usuarios pueden disfrutar de una mejor experiencia.

Soy un firme convencido de que los nuevos modelos de negocio han traído consigo grandes oportunidades para otros muchos actores en la economía del país. Entre ellos, las aseguradoras, que podrán llegar por nuevas vías a los ciudadanos y mejorar sus experiencias en la nueva era de la economía compartida.