Encuesta sobre el uso de robots de voz y de texto en la realización de reclamaciones a las compañías de seguros

Estimado/a,

Desde diversas Universidades españolas y asociaciones vinculadas al mundo del seguro estamos llevado a cabo un proyecto de investigación dirigido a analizar implicaciones que tendrá en el seguro el creciente empleo de avances tecnológicos que favorecen la automatización de actividades vinculadas al seguro como la contratación, la gestión de reclamaciones, etc.

El presente cuestionario busca recabar su opinión sobre llevar a cabo gestiones de siniestros con su asegurador (del coche, del hogar, de salud) a través de sistemas automatizados como los robots de voz (teléfono) y robots de texto (chats de internet y whatsapp) en lugar de utilizar un operador humano. Piense por ejemplo en la gestión de un siniestro en su póliza de coche, del hogar o de salud.

La utilización de bots proporciona la ventaja de que un asegurado puede interaccionar con su asegurador a cualquier hora durante los 7 días de la semana. Las gestiones pueden realizarse telefónicamente de forma inmediata, sin necesidad de esperar a la disponibilidad de un operador humano (bot de voz); o también mediante chat, por ejemplo, por whatsapp (bot de texto). Asimismo, el mismo medio usado para interactuar con el bot (smartphone, tableta, etc.) puede ser empleado para enviar, si es necesario, la documentación necesaria para completar la gestión (documentos, fotos del siniestro reclamado, etc.) sin necesidad de que dicho envío debe ser procesado por un operador humano, acelerándose así la resolución del requerimiento efectuado. Por otro lado, si la reclamación presentada por el cliente es relativamente compleja, es muy probable que el bot tenga dificultades para interpretar las reclamaciones realizadas por un humano.

1. En este cuestionario usted no está proporcionando ninguna información personal. y sus respuestas son totalmente anónimas. Nuestra pretensión es tratar estadísticamente dichas respuestas para llevar a cabo el estudio anteriormente descrito. Por esa razón le preguntamos si da su consentimiento para dicho tratamiento.

   Marca solo un óvalo.

   - ◯ Sí
   - ◯ No

En el caso en que pudiera elegir el operador con quien tratar (humano/robot) indica desde 0 (nada de acuerdo) a 10 (totalmente de acuerdo) al declarar o informar sobre un siniestro:

2. 1.1. Yo pretenderé ser atendido con bots.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

3. 1.2. Yo predigo que usaré una gestión realizada con bots.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

4. 1.3. Yo optaré por una gestión realizada con bots.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

En el caso en que fuera la única forma de gestionar tu interacción con el asegurador fuera el uso de bots indica desde 0 (nada de acuerdo) a 10 (totalmente de acuerdo):

5. 2.1. Es una buena idea realizar las gestiones de seguros con bots.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

6. 2.2. Es aconsejable gestionar las gestiones de seguros con bots.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

7. 2.3. Supone un avance gestionar las gestiones de seguros con bots.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

8. 2.4. Es una idea eficaz gestionar las gestiones de seguros con bots.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

En la gestión de mis pólizas de seguros y referente al uso de sistemas automatizados de gestión indica desde 0 (nada de acuerdo) a 10 (totalmente de acuerdo):

9. 3.1. El uso de bots puede ser útil para la gestión de mis reclamaciones.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

10. 3.2. El uso de bots me facilitará informar sobre mis sinietros.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

11. 3.3. El uso de bots es útil me permitirá obtener la indemnizaciones de las que soy acreedor de forma más rápida.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

12. 3.4. El uso de bots es útil me permitirá gestionar mis siniestros con menos esfuerzo/efectos indeseados (como por ejemplo, errores del gestor de la compañía de seguros).

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

13. 4.1. Para mi será fácil adaptarme al uso de uso de bots en el trato con mi asegurador.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

14. 4.2. El cómo gestionar mis seguros y reclamar mis siniestros con bots será claro y comprensible para mí.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

15. 4.3. Será más fácil gestionar mis reclamaciones con la existencia de bots.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

16. 4.4. Para mi será fácil utilizar con fluidez los canales que pone el asegurador a mi disposición para comunicarme con él si están gestionados por bots.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

17. 5.1. Las personas que son importantes para mí consideran que el uso de bots facilita la reclamación de los siniestros.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

18. 5.2. Las personas que tienen influencia sobre mi consideran que en caso de poder optar a elegir canal de reclamación debo optar por usar el que utilice bots.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

19. 5.3. Las personas cuyas opiniones valoro consideran que es un avance el uso de bots en la gestión que el asegurado puede hacer de su seguro.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

20. 6.1. Tengo suficientes recursos para poder gestionar mis reclamaciones ante bots.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

21. 6.2. Tengo los conocimientos necesarios para gestionar mis reclamaciones con bots.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

22. 6.3. Puedo obtener ayuda si tuviera problemas con mi relación con el asegurador cuando se realiza a través de bots.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

23. 6.4. El uso de bots en mi relación con la compañía de seguros es compatible con mi estilo de vida.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

24. 7.1. La relación con mi asegurador a través de bots será más entretenida.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

25. 7.2. La relación con mi asegurador a través de bots será más agradable.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

26. 7.3. La relación con mi asegurador a través de bots será más cómoda.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

27. 8.1. Tengo un buen nivel de conocimiento sobre cuestiones relativas a los seguros.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

28. 8.2. Tengo una elevada capacidad para aplicar en la práctica mis conocimientos sobre seguros.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

29. 9.1. Cuando tengo conocimiento de una nueva tecnología intento probarla.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

30. 9.2. Entre mis compañeros/as, soy el primero/a en probar las nuevas tecnología.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

31. 9.3. Me gusta experimentar y probar nuevas tecnologías.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

32. 10.1. El uso de bots al relacionarme con mi asegurador me genera confianza.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

33. 10.2. El uso de bots facilita al asegurador cumplir con sus compromisos y obligaciones.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

34. 10.3. En la aplicación de bots la gestión de reclamaciones se tiene en cuenta los intereses del asegurado.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

35. 11.1. Creo que la gestión de mis reclamaciones a través de bots será similar a la que venía realizando con operadores humanos.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

36. 11.2. Creo que las reclamaciones a través de bots serán naturales.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

37. 11.3. Creo que las reclamaciones y las gestiones a través de bots serán interactivas.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

38. 12.1. El uso de bots en las reclamaciones es más arriesgado que la interacción con agentes humanos (a nivel de privacidad de los datos y su seguridad, por ejemplo).

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

39. 12.2. Hay demasiada incertidumbre sobre la eficiencia de los bots en las gestiones de las pólizas.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

40. 12.3. Hay más incertidumbre sobre la fiabilidad de los bots en la gestión de los siniestros que en la de los operadores humanos.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

41. 13.1. El uso de bots permite que mi poliza tenga una prima más baja.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

42. 13.2. El uso de bots permite a la compañía de seguro ofrecer mayores coberturas para una prima dada.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

43. 13.3. El uso de bots permite a la compañía de seguros ofrecer un mejor servicio a los clientes con menores costes.

Marca solo un óvalo.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nada de acuerdo	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	totalmente de acuerdo

Y ahora ya, para finalizar:

44. 14.1. ¿Estás relacionado profesionalmente con el sector de los seguros?

Selecciona todos los que correspondan.

- [ ] Sí
- [ ] No

45. 14.2. ¿Cuál es tu género?

Selecciona todos los que correspondan.

- [ ] Masculino
- [ ] Femenino
- [ ] Otro/prefiero no contestar

46. 14.3. ¿Cuál es tu nivel de estudios?

Selecciona todos los que correspondan.

- [ ] Sin estudios
- [ ] Primarios
- [ ] Secundarios
- [ ] Diplomado/graduado o superior

47. 14.4. ¿De cuantos seguros dispones?: considera todos los que te vengan a la cabeza: coche, hogar, tarjetas de crédito, de vida, etc.

Selecciona todos los que correspondan.

- [ ] Ninguno
- [ ] Uno
- [ ] Entre dos y cuatro
- [ ] Mas de cuatro

48. 14.5. ¿Cual es tu renta mensual?

Selecciona todos los que correspondan.

- [ ] Hasta 1000€
- [ ] Entre 1000€ y 1750€
- [ ] Entre 1750€ y 2500€
- [ ] Entre 2500€ y 3000€
- [ ] Mas de 3000€
- [ ] No se/no contesto

49. 14.6. ¿Cual es tu edad? Ponga un número

_____

50. 14.7. Indique, si lo estima oportuno, ventajas que según usted supone el uso de bots en la gestión de reclamaciones.

_____

_____

_____

_____

_____

51. 14.8. Indique, si lo estima oportuno, desventajas que según usted supone el uso de bots en la gestión de reclamaciones.

_____

_____

_____

_____

_____

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios