

n° 7  
**CHAT GPT:  
EL #CORREDORTECH  
CLARIFICA LA CHARLA  
DE LA INCERTIDUMBRE**

JUNIO 2023

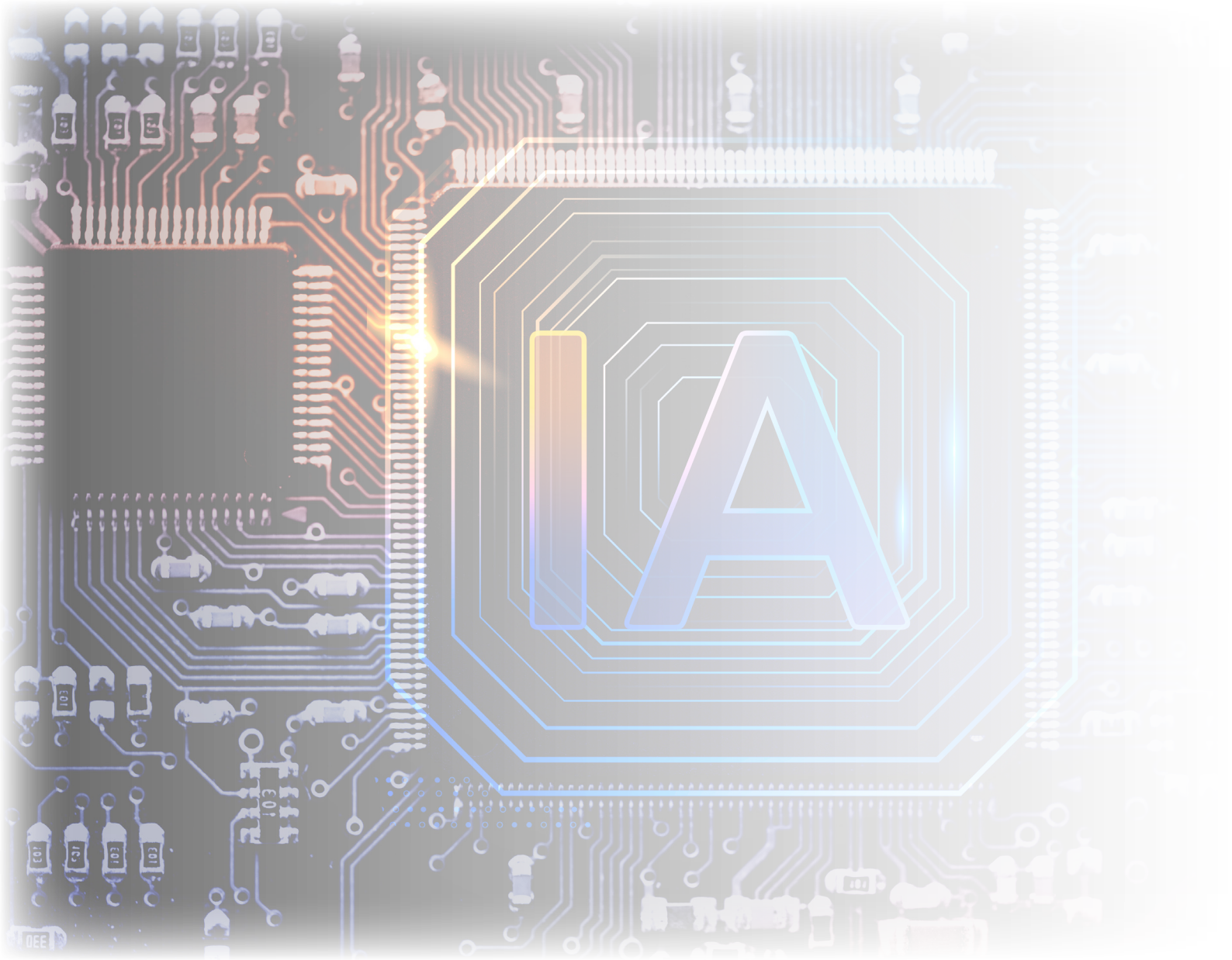
Esta  
ilustración  
se ha realizado  
con IA: dreamstudio.com  
**#somosFECOR**

## DESTACADOS

IA. Visión general de la regulación aplicable.

Oportunidades, Limitaciones y riesgos potenciales.

Muestra de algunas tareas que pueden ser realizadas por ChatGPT.



## AGRADECIMIENTOS

Quiero trasladar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han hecho posible este VII Cuaderno Temático de FECOR y, en especial, al Grupo de Trabajo que ha participado activamente en su desarrollo:

D. Juan Ramón Galván Responsable de Fomento Cultura Aseguradora de FECOR y Presidente de COSAS CyL, por liderar esta iniciativa y ser capaz de trasladar las inquietudes de un corredor de seguros.

D. Higinio Iglesias Vicepresidente de FECOR y Consejero Delegado de E2K Global. Por su valiosa contribución técnica y su enfoque realista del futuro del sector.

Dña. Victoria León Socia-Propietaria de Confisergur correduría de seguros por su participación y aportar la visión más humana del corredor de seguros.

Dña. Cristina Gutiérrez Directora Gerente de FECOR, por su tesón incansable, simpatía, empuje, y ser el eje de la coordinación entre todos.

Al equipo de Gráficas Naciones por su celeridad de respuesta y a De Pablo Comunicación quien ha mimado los detalles de la presentación de este Cuaderno Temático.

Por último y de manera muy especial, dar las gracias a D. Jesús Jimeno, abogado de FECOR, director, ideólogo y guionista frente a ChatGPT, siempre dispuesto y gran profesional del sector.

¡Magnífico equipo!"

**Juan Antonio Marín Sánchez**  
*Presidente de FECOR*



## SIGLAS Y ACRÓNIMOS

- **Chatbot:**  
Los bot de charla o bot conversacional (Bot es un programa que realiza tareas repetitivas, predefinidas y automatizadas).
- **CRM:**  
Customer Relationship Management.
- **DGSSFFPP:**  
DGAFP, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- **EIOPA:**  
European Insurance and Occupational Pensions Authority.
- **EIPD:**  
Evaluación de Impacto de Protección de Datos.
- **FECOR:**  
Federación de Asociaciones y Organizaciones de Corredores y Corredurías de Seguros de España.
- **GPT:**  
Generative Pre-trained Transformer.
- **IA:**  
inteligencia artificial.
- **LOPDGDD:**  
Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales.
- **NLP:**  
Lenguaje natural.
- **RGPD:**  
Reglamento General de Protección de Datos.

**Aviso importante:** El contenido de esta guía ha sido generado utilizando ChatGPT, ChatGPT con Bing Chat y dreeamstudios.com, herramientas de inteligencia artificial de procesamiento de lenguaje natural. Queremos informar a los lectores que, si bien se han hecho todos los esfuerzos para proporcionar información precisa y útil, el contenido generado por estas herramientas no debe considerarse asesoramiento legal, financiero o profesional.

FECOR (Federación de Asociaciones y Organizaciones de Corredores y Corredurías de Seguros de España) y los autores de esta guía no asumen ninguna responsabilidad por cualquier error, omisión o inexactitud en el contenido generado por las citadas herramientas de IA. Si bien se han tomado precauciones razonables para garantizar la calidad y veracidad de la información, es posible que existan errores o información desactualizada.

Además, se debe tener en cuenta que el contenido generado por estas herramientas de IA se basa en datos y modelos previos, y no tiene en cuenta las circunstancias

o necesidades específicas de cada lector. Por lo tanto, se recomienda encarecidamente a los lectores que consulten fuentes adicionales, busquen asesoramiento profesional y realicen su propia diligencia debida antes de tomar decisiones o medidas basadas en la información proporcionada en esta guía.

FECOR y los autores de esta guía se eximen de cualquier responsabilidad por cualquier daño, pérdida o perjuicio, directo o indirecto, que pueda surgir como resultado del uso o la confianza en el contenido generado por las herramientas citadas de IA. Cada lector es responsable de evaluar críticamente la información y de asumir cualquier riesgo asociado con su uso.

Agradecemos su comprensión de que, aunque se haya hecho todo lo posible para brindar un contenido útil y de calidad, la naturaleza automatizada del proceso de generación de contenido conlleva ciertas limitaciones y riesgos.

## PRÓLOGO REFLEXIONES

En la era digital en la que vivimos, la inteligencia artificial se ha convertido en una herramienta invaluable para mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente en diversos sectores. En el ámbito de los corredores de seguros, el ChatGPT ha surgido como una solución innovadora que ofrece una amplia gama de beneficios. Sin embargo, es comprensible que surjan dudas y cuestionamientos respecto a la relación empática, la experiencia, la valoración personal y la cercanía entre la IA y los corredores.

Los miembros del Pleno de FECOR han planteado preocupaciones legítimas acerca de cómo la interacción con el ChatGPT puede afectar la comunicación empática y la capacidad de comprender y resolver las necesidades de los clientes. La forma de plantear preguntas y asuntos a la IA es crucial para recibir una respuesta acorde a nuestras expectativas. La empatía basada en tono de voz, expresiones y conducta es difícil de percibir para una máquina, lo que limita su capacidad para brindar respuestas sensibles.

Es indudable que los clientes valoran no solo la resolución del problema, sino también el trato humano, la amabilidad y la respuesta personalizada. Aquí es donde entra en juego la educación y la capacidad de ofrecer respuestas humanas. La IA, por su naturaleza, proporciona respuestas asépticas y basadas en información lógica, careciendo de sentimientos y emociones.

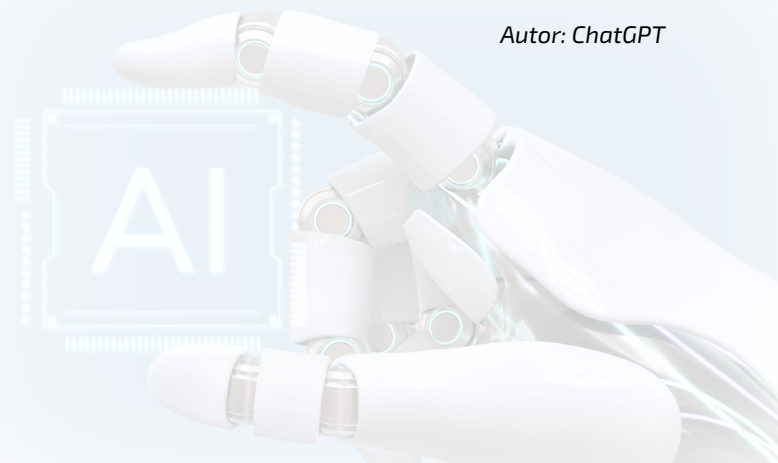
La IA puede aprender de múltiples experiencias de corredores de seguros, pero el mundo del seguro no es una ciencia exacta. Cada caso es único, y la experiencia de los corredores radica en su capacidad de adaptarse y utilizar experiencias anteriores como base para resolver casos nuevos. La IA puede seguir este proceso, pero carece de la flexibilidad para adaptar la experiencia adquirida a situaciones futuras.

Es innegable que los seres humanos tienen una necesidad innata de relación y cercanía, aunque las formas de relacionarse hayan evolucionado. Los clientes buscan contacto y relación, como se evidencia en situaciones de siniestro. Aunque un corredor no pueda apagar un incendio o reparar una tubería, su presencia y apoyo durante esos momentos difíciles son valorados enormemente por los clientes. La solidaridad, la responsabilidad y el compromiso que se transmiten en estas situaciones son aspectos que difícilmente una máquina puede igualar.

Es importante tener una perspectiva equilibrada respecto a la IA, considerándola como una herramienta en lugar de una amenaza. La IA puede ser una herramienta extraordinaria que permite a los corredores de seguros disponer de más tiempo para fortalecer lo que los hace indispensables en la distribución de productos de las aseguradoras.

La guía del ChatGPT para Corredores de Seguros tiene como objetivo aportar claridad y brindar información precisa sobre el uso de esta tecnología en la industria. Si bien es comprensible tener inquietudes sobre la relación empática y la experiencia humana, también es importante explorar las posibilidades que ofrece la tecnología de IA. Al comprender y combinar la experiencia profesional y el conocimiento de casos con las oportunidades que brinda la IA, los corredores de seguros podrán adaptarse a las preferencias cambiantes de los clientes y ofrecer respuestas de calidad. Esta guía proporcionará consejos, ejemplos y recursos de capacitación para facilitar la comprensión y el aprovechamiento efectivo del ChatGPT en el sector de los corredores de seguros.

*Autor: ChatGPT*



# Índice

---

## Introducción 6

1. Introducción al ChatGPT:	
Explicación de qué es ChatGPT, cómo funciona y sus beneficios para los corredores de seguros.....	7
1.1 ¿Qué es ChatGPT? .....	7
1.2 ¿Cómo funciona ChatGPT? .....	7
1.3 ¿Cuáles son los beneficios y usos de ChatGPT para los corredores de seguros?.....	8
1.3.1 Gestión interna de la empresa .....	8
1.3.2 Gestión de proveedores.....	8
1.3.3 Gestión y comunicación con las compañías de seguros .....	8
1.3.4 Comunicación y relación con clientes.....	9
2. Regulaciones aplicables:	
Una visión general de la regulación aplicable, incluyendo las relacionadas con la privacidad y protección de datos personales.....	11
2.1 Introducción y riesgos jurídicos del uso del chatGPT.....	11
2.2 Privacidad y protección de datos personales aplicables a la utilización del ChatGPT:.....	12
2.2.1 Evaluación de riesgos .....	12
2.2.1 Políticas.....	14
2.3 Riesgos del uso del ChatGPT en materia penal.....	16
2.4 Riesgos del uso del ChatGPT en materia laboral.....	17
3. Limitaciones y riesgos:	
Identificación de las limitaciones y riesgos potenciales asociados con el uso de ChatGPT en la industria de corredores de seguros, incluyendo la necesidad de una supervisión humana adecuada y los desafíos de la implementación de sistemas de seguridad robustos.....	21
4. Buenas prácticas:	
Consejos y recomendaciones para el uso seguro y efectivo de ChatGPT .....	23
5. Capacitación y recursos:	
Información sobre los recursos de capacitación y materiales disponibles para los corredores de seguros que deseen aprender más sobre el uso de ChatGPT.....	24

6. Ventajas de utilizar ChatGPT: Descripción detallada de las ventajas y beneficios de usar ChatGPT para los corredores de seguros, como la reducción de costos y el aumento de la eficiencia .....	25
6.1 Reducción de costes.....	25
6.2 Aumento de la eficiencia .....	26
6.3 Mejoras en la experiencia del cliente .....	26
6.4 Mejoras en la precisión de los datos .....	26
7. Preguntas de los Corredores sobre el ChatGPT .....	27
7.1 Sobre el impacto que pueda tener el ChatGPT en los Corredores de Seguros.....	27
7.2 Sobre el impacto que puede tener el ChatGPT en todo el sector asegurador .....	30
8. Ejemplos prácticos: Muestra de algunas tareas que pueden ser realizadas por ChatGPT y ChatGPT con Bing Chat en la industria de corredores de seguros.....	33
8.1 La suscripción de seguros por medio del ChatGPT.....	33
8.2 La tramitación de reclamaciones por medio del ChatGPT .....	44

**Nota:**

*Este VII Cuaderno Temático está firmado por el mayor experto sobre ChatGPT, el propio ChatGPT, quien ha respondido a las preguntas planteadas desde FECOR ofreciéndonos así el conocimiento y experiencia de aquellas personas que en algún momento regalaron al mundo parte de su inteligencia.*

## INTRODUCCIÓN

Esta guía tiene como objetivo proporcionar a los corredores de seguros una visión completa y práctica sobre el uso del ChatGPT en su industria.

En primer lugar, se aborda la introducción al ChatGPT, explicando de manera clara qué es y cómo funciona. Se exploran sus capacidades y beneficios específicos para los corredores de seguros, destacando cómo esta tecnología puede optimizar la comunicación con los clientes y agilizar las tareas cotidianas.

La regulación aplicable es un aspecto crucial a tener en cuenta al implementar el ChatGPT. En este apartado se presenta una visión general de los riesgos y la regulación relevante, centrándose especialmente en el ámbito de la privacidad y la protección de datos personales. Se analizan las implicaciones legales y se ofrecen pautas para asegurar el cumplimiento normativo.

Las limitaciones y riesgos asociados con el uso del ChatGPT en la industria de corredores de seguros también se abordan en esta guía. Se identifican los posibles desafíos, enfatizando la importancia de una supervisión humana adecuada y la implementación de sistemas de seguridad sólidos. La comprensión de estos riesgos es fundamental para maximizar el valor y minimizar las posibles vulnerabilidades.

La sección de buenas prácticas proporciona consejos y recomendaciones para el uso seguro y efectivo del ChatGPT. Se presentan estrategias para optimizar su rendimiento, garantizar la calidad del servicio y mantener la confianza del cliente. Además, se brinda información sobre los recursos de capacitación disponibles para los corredores de seguros interesados en profundizar sus conocimientos sobre el ChatGPT.

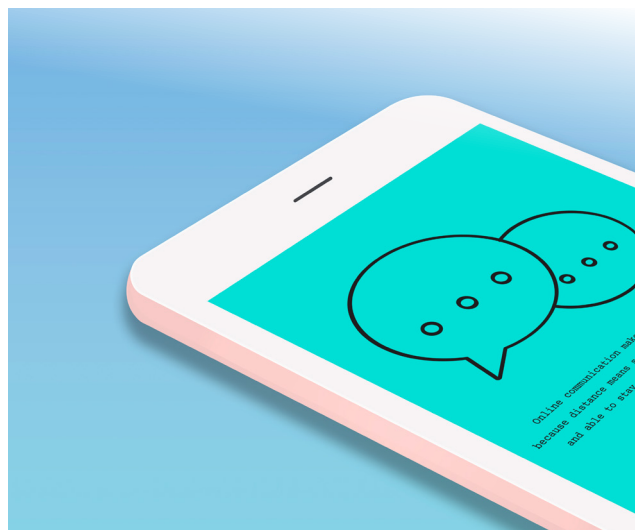
Uno de los aspectos más destacados de esta guía es la descripción detallada de las ventajas de utilizar el ChatGPT en el contexto de los corredores de seguros. Se explora cómo esta tecnología puede reducir costos, aumentar la

eficiencia y mejorar la experiencia del cliente. Se presentan ejemplos prácticos que ilustran cómo el ChatGPT puede realizar tareas específicas dentro de la industria de seguros.

La guía también aborda las preguntas frecuentes que los corredores de seguros puedan tener sobre el ChatGPT. Se ofrecen respuestas claras y detalladas a estas inquietudes, aportando claridad y comprensión.

Por último, se presentan ejemplos prácticos que muestran algunas tareas concretas que pueden ser realizadas por el ChatGPT en la industria de corredores de seguros. Estos ejemplos sirven como inspiración y referencia para que los corredores de seguros exploren las posibilidades y apliquen la tecnología de manera efectiva en sus operaciones diarias.

En resumen, esta guía del ChatGPT para corredores de seguros es una herramienta valiosa para aquellos que desean aprovechar al máximo esta tecnología en su industria. Al proporcionar información clara, ejemplos concretos y consejos prácticos, esperamos facilitar la adopción exitosa del ChatGPT y fomentar la innovación en el sector de los corredores de seguros.





## 1. INTRODUCCIÓN AL CHATGPT:

### EXPLICACIÓN DE QUÉ ES CHATGPT, CÓMO FUNCIONA Y SUS BENEFICIOS PARA LOS CORREDORES DE SEGUROS.

El ChatGPT es una tecnología de procesamiento de lenguaje natural (NLP) basada en inteligencia artificial (IA), que puede ayudar a los corredores de seguros a mejorar su eficiencia y eficacia en el manejo de consultas de clientes y tareas operativas. En este apartado, exploraremos en detalle las dudas generales sobre qué es ChatGPT, cómo funciona y cuáles son sus beneficios para los corredores de seguros.

#### 1.1 ¿Qué es ChatGPT?

El ChatGPT es un chatbot basado en inteligencia artificial (IA) desarrollado por OpenAI. La compañía es una de las empresas líderes en investigación y desarrollo de IA, fundada en diciembre de 2015 por Elon Musk, Sam Altman, Greg Brockman y otros inversores. El objetivo de OpenAI es desarrollar inteligencia artificial de forma segura y beneficiosa para la humanidad. La organización se dedica a investigar y desarrollar tecnologías de inteligencia artificial avanzadas, incluyendo el procesamiento del lenguaje natural, la robótica, la visión por computadora y el aprendizaje por refuerzo.

En 2019, Microsoft se convirtió en un importante inversor en OpenAI, proporcionando financiación y recursos para el desarrollo de tecnologías de inteligencia artificial. Con esta ocasión, las dos compañías anunciaron que trabajarían juntas para construir tecnologías de inteligencia artificial avanzadas que pudieran beneficiar a la sociedad.

La estrategia de OpenAI es ser líder en la investigación y desarrollo de inteligencia artificial segura y beneficiosa para la humanidad. Para lograr esto, la organización ha invertido en grandes centros de datos y ha desarrollado un software de inteligencia artificial de vanguardia

llamado GPT (Generative Pre-trained Transformer). GPT es un modelo de lenguaje natural de vanguardia que ha sido entrenado en grandes cantidades de datos de texto. Ha sido diseñado para responder preguntas y generar contenido en lenguaje natural de manera inteligente.

#### 1.2 ¿Cómo funciona ChatGPT?

El modelo GPT ha demostrado ser muy exitoso en la comprensión del lenguaje natural, y ha sido utilizado en diversas aplicaciones, incluyendo la redacción de noticias y la creación de contenido para sitios web y redes sociales. Además, grandes empresas de tecnología y seguros han utilizado el modelo GPT en sus servicios de atención al cliente automatizados y en la gestión de consultas.

La arquitectura del ChatGPT se basa en el modelo de lenguaje de procesamiento del lenguaje natural (NLP), que utiliza técnicas de aprendizaje automático y redes neuronales para comprender y generar lenguaje natural. En términos simples, el ChatGPT es un modelo de IA entrenado con grandes cantidades de datos de lenguaje natural para aprender a entender y generar texto en lenguaje natural.

En su estructura, el ChatGPT se compone de múltiples capas de redes neuronales que procesan la entrada del usuario y generan una respuesta. La entrada del usuario puede ser en forma de texto o de voz, y el ChatGPT utiliza técnicas de NLP para comprender la intención detrás de cada entrada y generar una respuesta relevante y coherente.

Una de las ventajas del ChatGPT es su capacidad para adaptarse a una amplia variedad de situaciones y contextos de conversación. El modelo se entrena con datos de lenguaje natural de diversas fuentes, lo que le permite entender y responder a una amplia variedad de preguntas y solicitudes. Además, el ChatGPT es capaz de aprender y mejorar con el tiempo a medida que se le proporcionan más datos, y se ajusta a los cambios en el lenguaje y el comportamiento del usuario.

En cuanto a su funcionamiento, el ChatGPT puede ser implementado en diferentes plataformas, como aplicaciones móviles, sitios web y servicios de mensajería. Los usuarios pueden interactuar con el chatbot a través de una interfaz de chat, donde pueden escribir sus preguntas o hablar con él utilizando su voz. El ChatGPT procesa la entrada del usuario, genera una respuesta y la devuelve al usuario a través de la misma interfaz de chat.

En el contexto de la industria de seguros, el ChatGPT puede ser utilizado para mejorar la experiencia del cliente al proporcionar una forma fácil y rápida de obtener información y asistencia. Por ejemplo, los usuarios pueden utilizar el chatbot para obtener cotizaciones de seguros, obtener información sobre políticas y coberturas disponibles, y recibir asistencia en la gestión de reclamaciones. El ChatGPT también puede ayudar en la selección de la mejor opción de seguro para el cliente, proporcionando información personalizada y recomendaciones basadas en sus necesidades y preferencias.

## 1.3 ¿Cuáles son los beneficios y usos de ChatGPT para los corredores de seguros?

El uso de ChatGPT por parte de los corredores de seguros proporciona muchos beneficios. En general, permite ahorrar tiempo y mejorar la eficiencia de los procesos internos de la empresa, así como mejorar la comunicación y relación con proveedores y clientes.

### Nota:

*"Ante la incertidumbre que genera la irrupción de la IA en nuestra sociedad, los corredores de seguros estamos obligados, como empresarios, a explorar herramientas tan potentes como el ChatGPT. Los corredores deberemos ser una vez más, resilientes en la gestión y dirección de nuestras corredurías. En esta ocasión, nos enfrentamos al uso e implementación de la IA, que bien utilizada, puede suponer una herramienta estratégica que ayude a mejorar nuestra eficacia. Sin embargo, es necesario imponer la ética y la protección de los derechos fundamentales, ambos, valores inherentes a la labor del corredor de seguros." Juan Antonio Marín Sánchez.*

### 1.3.1 Gestión interna de la empresa

ChatGPT puede ayudar a los corredores de seguros en la gestión interna de la empresa. La IA puede procesar grandes cantidades de datos y automatizar tareas rutinarias, como la clasificación y etiquetado de documentos, la organización de agendas y la gestión de tareas pendientes. Además, ChatGPT puede asistir a los corredores en la toma de decisiones al proporcionar información precisa y actualizada sobre las tendencias del mercado y la evolución de los precios.

Por ejemplo, un corredor de seguros puede utilizar ChatGPT para organizar su agenda y asignar tareas a su equipo. Si el corredor recibe una solicitud de cotización de un cliente, ChatGPT puede analizar la información proporcionada por el cliente y asignar las tareas a los diferentes miembros de la correduría de seguros.

### 1.3.2 Gestión de proveedores

Otro beneficio de ChatGPT es que puede ayudar a los corredores de seguros en la gestión de proveedores. La IA puede recopilar información de diferentes proveedores y comparar las diferentes opciones disponibles. ChatGPT puede proporcionar una visión general de los precios y características de los diferentes productos, lo que ayuda a los corredores a tomar decisiones informadas.

Por ejemplo, si un corredor de seguros necesita seleccionar un proveedor de seguros para un cliente, ChatGPT puede analizar la información proporcionada por el cliente y comparar las diferentes opciones disponibles. La IA puede sugerir la opción más adecuada en función de las necesidades del cliente y proporcionar información detallada sobre las coberturas, los precios y las condiciones de las pólizas.

### 1.3.3 Gestión y comunicación con las compañías de seguros

La gestión y comunicación con las compañías de seguros es una tarea clave para los corredores de seguros. ChatGPT puede ayudar a los corredores en todo el proceso, desde la suscripción de pólizas hasta la tramitación de siniestros.



Por ejemplo, en la suscripción de pólizas, ChatGPT puede analizar la información proporcionada por el cliente y generar una propuesta de cobertura personalizada. La IA puede sugerir las mejores opciones de cobertura para cada tipo de cliente, teniendo en cuenta su perfil de riesgo y sus necesidades.

En la tramitación de siniestros, ChatGPT puede asistir en la gestión del proceso, desde la recepción de la notificación hasta la propuesta de acuerdos. La IA puede analizar la información proporcionada por el cliente y generar un informe detallado sobre el siniestro. Además, ChatGPT puede proporcionar información sobre las opciones de cobertura disponibles y guiar al cliente en el proceso de presentación de la reclamación.

### 1.3.4 Comunicación y relación con clientes

	El cliente accede al sitio web del corredor de seguros y solicita una cotización de seguro.
	El ChatGPT responde automáticamente y comienza a conversar con el cliente, haciendo preguntas para entender sus necesidades y ofrecerle las mejores opciones de seguro.
El ChatGPT permite automatizar las comunicaciones con clientes desde el comienzo y puede integrarse en el CRM del corredor de seguros, por ejemplo:	Durante la conversación, el ChatGPT recopila información valiosa del cliente, como su nombre, correo electrónico, número de teléfono, tipo de seguro que necesita, entre otros detalles.
	Cuando el ChatGPT ha identificado la mejor opción de seguro para el cliente, le envía una cotización detallada.
	Si el cliente acepta la cotización, el ChatGPT registra automáticamente la información del cliente en el CRM del corredor de seguros.
	El corredor de seguros puede acceder a la información del cliente en el CRM y comenzar a trabajar en la póliza de seguro correspondiente.
	El corredor de seguros puede utilizar el CRM para hacer un seguimiento del proceso de suscripción de la póliza de seguro y de cualquier otra tarea relacionada con el cliente.



Con el ChatGPT, los clientes pueden recibir una respuesta rápida y precisa a sus preguntas sobre el proceso de reclamación, el estado del mismo y cualquier otra cuestión relacionada con el siniestro. Además, la IA puede proporcionar información y asesoramiento sobre los mejores actuaciones para resolver el siniestro de manera eficiente y satisfactoria para el cliente.

Otra forma en que el ChatGPT puede ayudar a los corredores de seguros es mediante el análisis y gestión del riesgo de los clientes. La IA puede ser utilizada para desarrollar modelos y matrices de riesgo personalizadas para cada cliente, lo que puede ayudar a los corredores de seguros a ofrecer productos y servicios de seguros que se adapten mejor a las necesidades y características de cada cliente.

Además, el análisis de riesgo proporcionado por el ChatGPT puede ser utilizado para la identificación de oportunidades de crecimiento y expansión en el mercado de seguros. Y, la IA puede ser utilizada para la identificación de patrones y tendencias en los datos de los clientes, lo que puede ayudar a los corredores de seguros a tomar decisiones más informadas y estratégicas en cuanto a la oferta de productos y servicios a sus clientes.

**Nota:**

*“La inteligencia artificial potenciará la capacidad de asesoramiento de los corredores de seguros al brindarles acceso instantáneo a una mayor cantidad de información. La posibilidad de analizar grandes volúmenes de datos de manera rápida y precisa permitirá al corredor una interpretación y recomendación profesional basada en datos sólidos, ofreciendo un servicio de asesoramiento altamente efectivo y personalizado a sus clientes.”*  
**Higinio Iglesias.**

En resumen, el ChatGPT ofrece una gran cantidad de beneficios para los corredores de seguros en todas las áreas de gestión y tareas, desde la gestión interna de la empresa hasta la comunicación con clientes y proveedores. La IA puede ser utilizada para mejorar la eficiencia y precisión en la cotización y búsqueda de seguros que se adapten mejor a las necesidades de cada cliente, la gestión y tramitación de siniestros, la gestión y organización de la documentación y los registros de los clientes, el análisis y gestión del riesgo de los clientes, y mucho más. Con el ChatGPT, los corredores de seguros pueden mejorar su capacidad para brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de sus clientes de manera más efectiva.

## 2. REGULACIÓN APLICABLE EN EL MARCO DE LOS CORREDORES:

### UNA VISIÓN GENERAL DE LA REGULACIÓN APLICABLE, INCLUYENDO LAS RELACIONADAS CON LA PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

El uso de tecnologías como ChatGPT en el ámbito de los seguros está sujeto a diversas normas relacionadas con la protección de datos personales y la privacidad. En este apartado, se ofrecerá una visión general de la normativa aplicable, con un enfoque particular en las implicaciones que la normativa tiene para los corredores de seguros que utilizan esta tecnología.

#### 2.1 Introducción y riesgos jurídicos del uso del chatGPT

La implementación del ChatGPT en las corredurías de seguros plantea diversos riesgos jurídicos que deben ser identificados y analizados cuidadosamente. Entre ellos se destacan los siguientes:

En primer lugar, es necesario considerar la exactitud y veracidad de la información proporcionada por el ChatGPT. Existe el riesgo de que el sistema ofrezca datos inexactos o desactualizados, lo cual podría tener implicaciones legales si los clientes toman decisiones basadas en esa información errónea. Para mitigar este riesgo, resulta fundamental asegurar que el ChatGPT esté programado correctamente y cuente con acceso a fuentes de información confiables, como la legislación vigente en materia de seguros, las pólizas y los procedimientos de reclamación.

En segundo lugar, es importante considerar la responsabilidad por el asesoramiento proporcionado por el ChatGPT. Si el sistema ofrece recomendaciones o consejos en relación con seguros, surge la pregunta de quién asume la responsabilidad en caso de errores o

negligencia. Las corredurías deben establecer claramente las limitaciones del ChatGPT y comunicar a los clientes que el asesoramiento final siempre será responsabilidad del corredor de seguros. Además, es crucial contar con una supervisión continua del funcionamiento del sistema para detectar posibles fallos y corregirlos a tiempo.

En tercer lugar, el uso del ChatGPT implica el tratamiento de datos personales de los clientes, lo que conlleva el deber de cumplir con las normativas de protección de datos establecidas en España, como la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) y el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Las corredurías deben garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, implementando medidas técnicas y organizativas adecuadas. Además, es necesario obtener el consentimiento informado de los clientes para el procesamiento de sus datos personales por parte del ChatGPT.

En relación con la responsabilidad y el cumplimiento normativo, las corredurías deben asumir la responsabilidad de las acciones y resultados generados por el ChatGPT, a pesar de ser una herramienta automatizada. Esto implica establecer políticas y procedimientos claros para el uso del sistema, asegurándose de que cumplan con las regulaciones específicas aplicables, como la Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales (Transposición de la Directiva de Distribución de Seguros -IDD-). Además, se deben considerar aspectos como la transparencia en la información proporcionada, la gestión adecuada de las reclamaciones, la protección al consumidor y la prevención del blanqueo de capitales.

A modo de ejemplo, podemos mencionar situaciones en las que el ChatGPT podría generar recomendaciones inadecuadas o incompletas, omitiendo aspectos relevantes

de un contrato de seguro o proporcionando información errónea sobre coberturas o exclusiones. Esto podría derivar en posibles reclamaciones de los clientes, quienes podrían alegar haber sufrido daños o perjuicios como consecuencia de las acciones o recomendaciones del sistema.

En conclusión, la implementación del ChatGPT en las corredurías de seguros implica la necesidad de abordar los riesgos jurídicos asociados a la exactitud de la información proporcionada, la responsabilidad por el asesoramiento, la protección de datos personales y el cumplimiento normativo. Para mitigar estos riesgos, las corredurías deben establecer políticas y procedimientos adecuados, contar con una supervisión continua del funcionamiento del sistema y cumplir con las regulaciones y normativas específicas aplicables. De esta manera, se garantizará un uso legal y responsable del ChatGPT en el ámbito de la intermediación de seguros.

## 2.2 Privacidad y protección de datos personales aplicables a la utilización del ChatGPT:

El tratamiento de datos personales en el contexto del ChatGPT, al igual que ocurre con cualquier otra herramienta, es necesario cumplir las disposiciones del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD), así como el resto de las normas y recomendaciones de sectoriales que han ido desarrollando EIOPA y la DGSSFFPP y que arrojan luz sobre la utilización de las herramientas de Inteligencia Artificial.

La finalidad de la utilización del ChatGPT es facilitar la comunicación con los usuarios, proporcionando respuestas y recomendaciones personalizadas en función de los datos que se le proporcionen. En este contexto, los datos personales tratados serán aquellos que los usuarios proporcionan voluntariamente en el curso de la conversación, como nombre, dirección de correo electrónico, edad, ubicación, entre otros.

El tratamiento de los datos personales en el ChatGPT debe estar basado en una base legal adecuada, según lo establecido en el RGPD. El artículo 6.1 del RGPD enumera las seis bases legales posibles para el tratamiento de datos personales, que incluyen el consentimiento del interesado, la ejecución de un contrato, el cumplimiento de una obligación legal, la protección de intereses vitales del interesado, el cumplimiento de una misión realizada en interés público o el interés legítimo del responsable o de un tercero.

En el caso del ChatGPT, se puede justificar el tratamiento de los datos personales en base al consentimiento del usuario, ya que este es el que decide iniciar y mantener la conversación con el ChatGPT, y proporciona voluntariamente los datos personales que se utilizarán en la conversación.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que el consentimiento debe ser libre, específico, informado e inequívoco, como se establece en el artículo 7 del RGPD. El responsable del tratamiento debe proporcionar al usuario una información clara y completa sobre el tratamiento de sus datos personales, y este debe haber dado su consentimiento de manera explícita y no ambigua.

En cuanto a la necesidad y proporcionalidad del tratamiento, es importante tener en cuenta que solo se pueden tratar los datos personales que sean necesarios para la finalidad específica del tratamiento, y que este tratamiento debe ser proporcionado y adecuado a la finalidad perseguida. Esto implica que el ChatGPT solo deberá recabar aquellos datos necesarios para la realización de su actividad, evitando recabar datos innecesarios que no se ajusten a la finalidad perseguida.

### 2.2.1 Evaluación de riesgos

Para evaluar los riesgos asociados al tratamiento de datos personales en el ChatGPT, se deben identificar las amenazas y riesgos potenciales a los que está expuesto el sistema. Esto incluye, entre otros, la posible divulgación no autorizada de los datos personales de los

usuarios, la pérdida o destrucción de los datos, la falta de disponibilidad del sistema o el acceso no autorizado a los datos personales.

En cuanto a las medidas previstas para afrontar estos riesgos, es importante mencionar que se deben implementar garantías, medidas de seguridad y mecanismos que garanticen la protección de datos personales. Algunas de estas medidas pueden incluir:

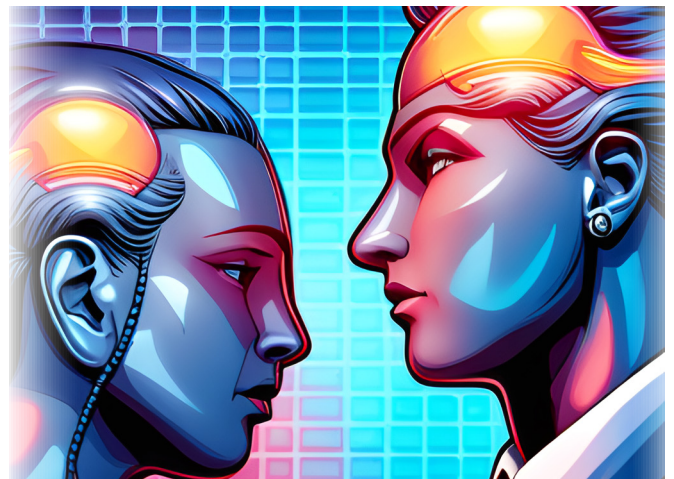
- Pseudonimización y anonimización de los datos personales: Esto implica la eliminación o alteración de los datos personales que no sean necesarios para el propósito del tratamiento. Por ejemplo, si se utiliza el ChatGPT para recopilar información de los usuarios para mejorar la calidad del servicio, se podría pseudonimizar o anonimizar los datos personales de los usuarios para proteger su privacidad.
- Implementación de medidas de seguridad adecuadas: Las medidas de seguridad deben garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos personales. Algunas medidas pueden incluir el cifrado de los datos, la implementación de políticas de acceso y control de acceso a los datos, la realización de copias de seguridad de los datos, y la implementación de medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad de los datos personales.
- Realización de evaluaciones de impacto para identificar los posibles riesgos que puedan surgir como resultado del tratamiento de datos personales con el ChatGPT. Estas evaluaciones deben llevarse a cabo antes de comenzar cualquier actividad de tratamiento de datos personales y deben incluir medidas para mitigar cualquier riesgo identificado.

Para garantizar la privacidad y protección de datos personales en la implementación de la utilización del ChatGPT, es necesario llevar a cabo una EIPD que incluya una descripción detallada del ciclo de vida y flujo de datos en el tratamiento, una evaluación de la necesidad y proporcionalidad del tratamiento, una evaluación de los

riesgos, y medidas adecuadas para afrontar los riesgos. En la elaboración de la EIPD para el ChatGPT, se deben tener en cuenta estas recomendaciones y circulares emitidas por EIOPA y DGSFFPP, así como cualquier otra directriz o recomendación emitida por otras autoridades competentes en materia de privacidad y protección de datos.

En cuanto a la evaluación de los riesgos, es importante realizar una identificación exhaustiva de las amenazas y riesgos potenciales a los que está expuesta la actividad de tratamiento. En el caso del ChatGPT, algunos de los riesgos potenciales pueden incluir:

- Uso indebido de los datos personales de los usuarios, incluyendo su utilización para fines no autorizados o la venta de los mismos a terceros sin consentimiento.
- Fugas de información o accesos no autorizados a los datos personales almacenados en el ChatGPT.
- Sesgos en los algoritmos de IA utilizados en el ChatGPT, que puedan llevar a una toma de decisiones discriminatoria o injusta.
- Utilización del ChatGPT para fines ilegales o ilícitos, como el acoso o la difamación de terceros.



**Nota:**

"El tratamiento de datos personales es uno de los puntos más delicados a la hora de utilizar sistemas de IA como el ChatGPT. Es necesario evaluar de forma adecuada y exhaustiva el tratamiento previsto y las características, condiciones y seguridad que ofrece la herramienta en cuestión." **Jesús Jimeno.**

Una vez identificados los riesgos, se debe realizar una evaluación de la probabilidad y el impacto de que se materialicen estos riesgos. En función de los resultados de esta evaluación, se deben establecer medidas adecuadas para minimizar la probabilidad y el impacto de que se materialicen estos riesgos.

El plan de acción deberá incluir medidas específicas para abordar los riesgos identificados, incluyendo la

implementación de medidas de seguridad y garantías adecuadas y la actualización constante de las mismas. También se deberá contemplar la formación y sensibilización del personal encargado del tratamiento de los datos personales, con el fin de garantizar un uso responsable y adecuado de la información.

### 2.2.2 Políticas

Antes de continuar resulta importante analizar las condiciones actualmente publicadas<sup>1</sup> por OPENAI sobre Políticas de privacidad ("Privacy policy") de ChatGPT, en las que se regula el marco para la utilización de este sistema y permite analizar el grado de cumplimiento de la regulación actual en materia de protección de datos y establecer límites al uso del ChatGPT para afrontar los riesgos derivados del mismo. A continuación incluimos un esquema de las principales condiciones:

#### Datos corporativos y contacto

Responsable	OpenAI OpCo, LLC
Domicilio	San Francisco, CA, United States.
Representante en EU	eraSafe at VeraSafe Ireland Ltd

#### Datos corporativos y contacto

Actualización	27-abr-23
Idioma	Inglés
Vinculación	Interesado-responsable
Legislación	California

<sup>1</sup> En la actualidad las políticas publicadas por OpenAI son de fecha 27 de abril de 2023, <https://openai.com/policies/privacy-policy>



Contenido y condiciones	
Categorías de datos objeto del tratamiento	Account Information: name, contact information, account credentials, payment card information, and transaction history, (collectively, "Account Information").
	User Content: When you use our Services, we may collect Personal Information that is included in the input, file uploads, or feedback that you provide to our Services ("Content").
	Communication Information: If you communicate with us, we may collect your name, contact information, and the contents of any messages you send ("Communication Information").
	Social Media Information
Utilización de los datos	To provide, administer, maintain and/or analyze the Services;
	To improve our Services and conduct research;
	To communicate with you;
	To develop new programs and services;

Las citadas políticas de privacidad regulan las condiciones del tratamiento de datos atribuyendo a OPENAI la categoría de controller o responsable, sin que existan actualmente publicadas condiciones de encargado del tratamiento o processor. Durante la elaboración del presente cuaderno hemos contactado con OPENAI solicitando la remisión de las condiciones contractuales con objeto de llevar a cabo el encargo del tratamiento por cuenta del responsable con la siguiente respuesta: Dear Jesus,

I am following up in response to your inquiry regarding ChatGPT.

We are working on a new offering called "ChatGPT Business" for professionals who need more control of their data and enterprises seeking to manage their end users. OpenAI will act as a processor for personal data input into ChatGPT Business, which will use our [API's data usage policies](#). That means our DPA would apply to those services. We plan to make ChatGPT Business available in the coming months.

We are currently unable to offer our general ChatGPT service as a processor. However, you can control how we use and retain data as explained in more detail [here](#) and [here](#).

Please let me know if you have any questions.

En la actualidad no es posible cumplir con los requisitos de los artículos 28.3 y 29 del RGPD en la medida en la que OPENAI no facilita la suscripción de un contrato o adhesión a unas condiciones por medio de las que ofrezca al responsable servicios del tratamiento de datos por cuenta de este<sup>2</sup>.

Entre los datos personales que recopila OPENAI se encuentran los introducidos por los usuarios durante el proceso de creación de contenido indicando que estos serán tratados no sólo para la prestación del servicio, sino también con objeto de analizar y mejorar el servicio, realizar investigaciones y desarrollar nuevos servicios; y ello, se lleva a cabo por medio de dos tipos de actuaciones siempre por cuenta de la propia OPENAI y al margen del responsable o encargado del tratamiento (corredor de seguros):

- Por un lado, mediante la agregación de la información al sistema de IA con objeto de mejorar su rendimiento y entrenamiento, aunque se garantiza la confidencialidad y el usuario puede deshabilitar esta recopilación.
- Y por otro lado, permiten el acceso a sus proveedores (subencargados) con objeto de que presten servicios a, y bajo las instrucciones, de la propia OPENAI.

En consecuencia, hasta que OPENAI no publique una política de privacidad o condiciones para la prestación de su servicio por cuenta del encargado o responsable del tratamiento (corredor de seguros) es desaconsejable el uso de esta herramienta con datos personales de clientes. En caso de utilizarla OPENAI sería un verdadero responsable del tratamiento que procesa los datos personales al margen del corredor de seguros y como otro responsable o controller al que se le ceden los datos del interesado, y para ello debe mediar el consentimiento del propio interesado.

Esto último tampoco tiene una solución clara en la actualidad pues en las citadas políticas de privacidad no se contempla la cesión de datos de terceros, y para la aceptación de las mismas por parte de un cliente es este quien debería abrir una cuenta de ChatGPT.

Mientras se desarrollan los distintos usos de ChatGPT conviene limitar el uso de esta herramienta y no introducir en la misma datos personales de terceros, con previsión de que la integración de la API pueda tener una utilización generalmente empresarial y de que OPENAI publique condiciones que permitan abordar estos extremos permitiendo el tratamiento de datos de terceros. Por su parte Microsoft ha integrado el ChatGPT en su producto Azure OpenAI Service que es una herramienta de procesamiento de datos SaaS, para la que están disponibles condiciones que permitirían cumplir con los artículos 28.3 y 29 del RGPD.

### 2.3 Riesgos del uso del ChatGPT en materia penal

El uso del ChatGPT en las corredurías de seguros también plantea riesgos jurídicos en el ámbito penal. Aunque el sistema está diseñado para brindar asesoramiento y apoyo a los clientes, es importante tener en cuenta que existen situaciones en las que el uso inadecuado o malintencionado del ChatGPT podría dar lugar a la comisión de delitos. Algunos ejemplos de estos riesgos y medidas de prevención son los siguientes:

- a) Estafas y fraude: El ChatGPT podría ser utilizado por terceros malintencionados para obtener información confidencial de los clientes o para llevar a cabo estafas y fraudes en el ámbito de los seguros. Para prevenir este riesgo, es esencial implementar medidas de seguridad adecuadas, como el uso de autenticación de usuarios, encriptación de datos y controles de

<sup>2</sup> European Data Protection Board EDPB, Directrices 07/2020 sobre los conceptos de «responsable del tratamiento» y «encargado del tratamiento» en el RGPD, adaptación de 7 de julio de 2021.

acceso. Además, es fundamental proporcionar a los clientes información clara sobre los riesgos asociados y las medidas de protección disponibles.

- b) Delitos informáticos: El ChatGPT podría ser utilizado como herramienta para cometer delitos informáticos, como el acceso no autorizado a sistemas, la manipulación de datos o la distribución de malware. Para prevenir estos delitos, las corredurías deben implementar sistemas de seguridad robustos, como firewalls, antivirus y sistemas de detección de intrusiones. Asimismo, es importante capacitar al personal sobre buenas prácticas de seguridad informática y promover la conciencia de los riesgos asociados.
- c) Difamación y calumnias: El ChatGPT podría generar respuestas difamatorias o calumniosas sobre personas o empresas, lo que podría dar lugar a demandas legales por daños y perjuicios. Para evitar estos riesgos, es necesario establecer filtros y controles en el sistema que eviten la generación de contenido difamatorio. Además, se deben establecer políticas claras sobre la responsabilidad de las respuestas generadas por el ChatGPT y establecer mecanismos de supervisión para detectar y corregir posibles infracciones.
- d) Violación de derechos de autor: Existe la posibilidad de que el contenido generado por el ChatGPT esté sujeto a derechos de autor de terceros, especialmente cuando se utilizan datos o información protegida. Para prevenir la violación de derechos de autor, las corredurías deben asegurarse de que el ChatGPT esté programado para respetar los derechos de propiedad intelectual y no generar contenido que infrinja estos derechos. Es importante contar con licencias adecuadas para utilizar datos protegidos y realizar revisiones periódicas para verificar el cumplimiento de las normas de derechos de autor.

En conclusión, el uso del ChatGPT en las corredurías de seguros conlleva riesgos jurídicos en el ámbito penal, como



estafas, delitos informáticos, difamación y violación de derechos de autor. Para prevenir estos riesgos, es esencial implementar medidas de seguridad adecuadas, capacitar al personal, establecer filtros y controles en el sistema, y cumplir con las regulaciones y normativas relacionadas. De esta manera, se reducirá la probabilidad de comisión de delitos y se garantizará un uso legal y responsable del ChatGPT en el contexto de las corredurías de seguros.

## 2.4 Riesgos del uso del ChatGPT en materia laboral

El uso del ChatGPT en las corredurías de seguros también plantea riesgos jurídicos en el ámbito laboral. Es importante tener en cuenta que la implementación de esta tecnología puede afectar los derechos de los trabajadores de las corredurías. Algunos ejemplos de estos riesgos y medidas de prevención son los siguientes:

- a) **Desplazamiento laboral:** La introducción del ChatGPT puede llevar a una reducción de la necesidad de mano de obra humana en ciertas tareas. Esto puede generar preocupaciones en relación con posibles despidos o desplazamientos laborales. Para prevenir estos riesgos, es necesario llevar a cabo un análisis cuidadoso del impacto del ChatGPT en los puestos de trabajo existentes y buscar soluciones alternativas, como la reasignación de personal a funciones que requieran habilidades complementarias a las del ChatGPT.
- b) **Derechos de los trabajadores:** El uso del ChatGPT puede plantear riesgos en cuanto a la vulneración de los derechos laborales de los trabajadores de las corredurías de seguros. Algunos ejemplos concretos de los derechos que podrían verse afectados y medidas para evitar su vulneración son:
- **Jornada laboral:** El ChatGPT podría implicar un aumento en la carga de trabajo de los empleados si no se establecen límites claros. Por ejemplo, si el ChatGPT genera respuestas automáticamente y los empleados deben revisar y enviar esas respuestas sin restricciones, podría haber un exceso de horas de trabajo. Para evitar esto, es importante establecer políticas que regulen la cantidad de tiempo que los empleados deben dedicar a la revisión y envío de respuestas generadas por el ChatGPT, asegurando que se respeten las horas de trabajo establecidas por ley y los acuerdos laborales.
  - **Descansos y tiempo libre:** El uso continuo del ChatGPT podría dificultar el derecho de los empleados a tomar descansos regulares y disfrutar de su tiempo libre. Para evitar esto, es fundamental establecer políticas claras que garanticen la adecuada distribución de los descansos durante la jornada laboral y que promuevan el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Además, se deben establecer mecanismos para garantizar que los empleados tengan períodos de descanso y vacaciones adecuados, sin verse afectados por la constante disponibilidad del ChatGPT.
- **Remuneración adecuada:** Si el ChatGPT asume tareas anteriormente realizadas por empleados, podría haber preocupaciones sobre la compensación justa y adecuada. Por ejemplo, si se reduce el número de empleados necesarios debido a la implementación del ChatGPT, es importante asegurar que los empleados afectados reciban una compensación adecuada y justa de acuerdo con la normativa laboral y los acuerdos existentes. Esto puede implicar la reasignación de tareas o la implementación de programas de capacitación para desarrollar nuevas habilidades y roles dentro de la correduría.
- **Participación en la toma de decisiones:** El uso del ChatGPT no debe limitar la participación de los empleados en la toma de decisiones relevantes para su trabajo y condiciones laborales. Es fundamental fomentar un ambiente de trabajo en el que se promueva la comunicación abierta y la participación de los empleados en la implementación y utilización del ChatGPT. Esto puede incluir la creación de comités o grupos de trabajo que involucren a los empleados en la toma de decisiones relacionadas con el uso de la tecnología y la gestión de los cambios organizativos que puedan surgir.
- En resumen, para evitar la vulneración de los derechos laborales de los trabajadores de las corredurías de seguros en el contexto del uso del ChatGPT, es necesario establecer políticas claras que regulen la jornada laboral, los descansos y el tiempo libre, asegurar una remuneración adecuada y justa, y fomentar la participación de los empleados en la toma de decisiones. Esto permitirá que el ChatGPT se implemente de manera responsable y en beneficio tanto de la correduría como de sus trabajadores.
- c) **Formación y capacitación:** La implementación del ChatGPT en las corredurías de seguros requiere una adecuada formación y capacitación tanto para los

empleados como para los responsables de su uso. Algunos ejemplos concretos de la importancia de la formación y capacitación, así como medidas para garantizar su efectividad, son:

- **Uso correcto y ético:** Los empleados deben ser capacitados en el uso correcto y ético del ChatGPT. Esto implica comprender sus capacidades y limitaciones, así como garantizar que se utilice de manera responsable y en cumplimiento de la normativa vigente. Por ejemplo, los empleados deben ser conscientes de la importancia de no divulgar información confidencial o protegida por la privacidad a través del ChatGPT y de no realizar promesas o compromisos que excedan su ámbito de autoridad.
- **Gestión de riesgos:** La formación también debe abordar la gestión de los riesgos asociados al uso del ChatGPT. Los empleados deben ser conscientes de los posibles riesgos legales, de seguridad y operativos que pueden surgir. Esto incluye la identificación temprana de situaciones problemáticas, la adopción de medidas preventivas y la capacidad de gestionar adecuadamente situaciones de crisis. Por ejemplo, se puede proporcionar capacitación sobre la detección de respuestas inapropiadas generadas por el ChatGPT y cómo manejar situaciones en las que se produzcan errores o malentendidos.
- **Actualización continua:** Dado que la tecnología evoluciona rápidamente, es fundamental proporcionar capacitación y actualización continua a los empleados en relación con el ChatGPT. Esto garantizará que estén al tanto de los nuevos desarrollos, mejoras o cambios en el funcionamiento del ChatGPT, así como de las actualizaciones normativas relevantes. Por ejemplo, se pueden organizar sesiones de formación periódicas o contar con recursos de aprendizaje en línea para mantener actualizados a los empleados sobre las mejores prácticas y los cambios en la regulación.

- **Supervisión y retroalimentación:** La formación debe incluir también la supervisión y retroalimentación continua para evaluar y mejorar el desempeño de los empleados en el uso del ChatGPT. Esto puede implicar la revisión de las interacciones generadas por el ChatGPT, la identificación de áreas de mejora y la provisión de orientación adicional cuando sea necesario. Por ejemplo, se pueden realizar revisiones periódicas de las respuestas generadas por el ChatGPT y proporcionar retroalimentación individualizada a los empleados para mejorar su capacidad de uso y comprensión de la tecnología.

La formación y capacitación son elementos fundamentales para garantizar un uso adecuado, ético y efectivo del ChatGPT en las corredurías de seguros. Esto implica proporcionar una formación integral sobre el uso correcto y responsable de la tecnología, la gestión de riesgos, la actualización continua y la supervisión y retroalimentación constante. Con una formación sólida, los empleados estarán mejor preparados para utilizar el ChatGPT de manera efectiva, maximizando sus beneficios y minimizando los riesgos asociados.

- d) **Supervisión y control:** La implementación del ChatGPT en las corredurías de seguros requiere un adecuado sistema de supervisión y control para garantizar su correcto uso y mitigar posibles riesgos. Algunos ejemplos concretos de medidas de supervisión y control, así como su importancia, son los siguientes:
  - **Políticas y procedimientos:** Es fundamental establecer políticas y procedimientos claros que regulen el uso del ChatGPT en la correduría. Estas políticas deben abordar aspectos como la autorización para utilizar la herramienta, las pautas de uso ético y responsable, la gestión de la privacidad y confidencialidad de la información, y los protocolos de supervisión y control. Por ejemplo, se pueden establecer procedimientos para revisar periódicamente las interacciones generadas por el ChatGPT y verificar su conformidad con las políticas establecidas.

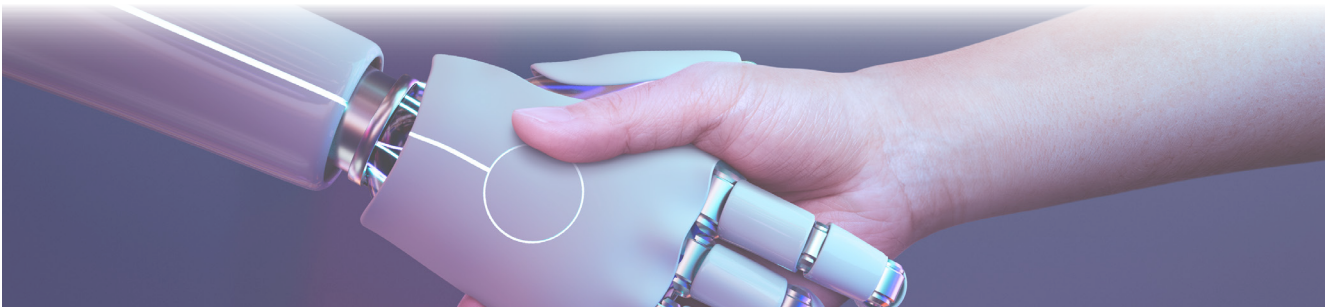
- Supervisión activa: Los responsables de la correduría deben realizar una supervisión activa y continua del uso del ChatGPT. Esto implica monitorear regularmente las interacciones generadas por la herramienta y verificar su precisión, coherencia y adecuación. Además, se deben identificar posibles situaciones problemáticas o respuestas inapropiadas y tomar medidas correctivas de manera oportuna. Por ejemplo, se puede asignar a un responsable o equipo específico la tarea de supervisar las interacciones del ChatGPT y mantener un registro de las revisiones realizadas y las acciones tomadas.
- Control de calidad: Es necesario establecer mecanismos de control de calidad para evaluar el desempeño del ChatGPT y asegurar su eficacia. Esto implica realizar pruebas y evaluaciones periódicas para verificar la calidad de las respuestas generadas y su conformidad con los estándares establecidos. Además, se pueden recopilar comentarios y retroalimentación de los usuarios para mejorar continuamente la herramienta. Por ejemplo, se pueden realizar auditorías periódicas del ChatGPT, involucrando a expertos en la materia, para evaluar su precisión y desempeño.
- Capacitación y actualización: La supervisión y control deben ir acompañados de capacitación y actualización continua para los responsables de la correduría y los empleados encargados

del uso del ChatGPT. Esto garantizará que estén al tanto de las políticas y procedimientos establecidos, así como de las mejores prácticas en materia de supervisión y control. Además, se deben proporcionar recursos y herramientas que faciliten la supervisión efectiva. Por ejemplo, se pueden ofrecer sesiones de capacitación periódicas sobre técnicas de supervisión y control, así como acceso a herramientas de monitoreo y registro de las interacciones del ChatGPT.

**Nota:**

*"La utilización de los sistemas de IA debe respetar plenamente los derechos de los trabajadores, para lo que resulta necesario el desarrollo de normas internas de Gobernanza y Gestión de Riesgos basadas en los principios de responsabilidad proactiva, transparencia, proporcionalidad y seguridad." Jesús Jimeno.*

La supervisión y control son elementos clave para garantizar un uso adecuado y seguro del ChatGPT en las corredurías de seguros. Esto implica establecer políticas y procedimientos claros, realizar una supervisión activa y continua, implementar mecanismos de control de calidad y proporcionar capacitación y actualización adecuadas. Con un sistema sólido de supervisión y control, se podrá garantizar la calidad de las interacciones generadas por el ChatGPT, minimizar los riesgos asociados y maximizar los beneficios de su implementación en las corredurías de seguros.



### 3. LIMITACIONES Y RIESGOS:

#### IDENTIFICACIÓN DE LAS LIMITACIONES Y RIESGOS POTENCIALES ASOCIADOS CON EL USO DE CHATGPT EN LA INDUSTRIA DE CORREDORES DE SEGUROS, INCLUYENDO LA NECESIDAD DE UNA SUPERVISIÓN HUMANA ADECUADA Y LOS DESAFÍOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE SEGURIDAD ROBUSTOS

La implementación de sistemas de inteligencia artificial como ChatGPT en la industria de corredores de seguros ofrece un gran potencial para mejorar la eficiencia y la precisión en la toma de decisiones. Sin embargo, también es importante reconocer que existen ciertas limitaciones y riesgos asociados con su uso. En este apartado, se discutirán algunas de las limitaciones y riesgos más relevantes que deben ser considerados por los corredores de seguros al utilizar ChatGPT en su trabajo diario.

Una de las limitaciones más importantes de ChatGPT es que, aunque es capaz de generar respuestas precisas y útiles en muchos casos, no puede reemplazar completamente a un agente humano. Aunque puede ser muy útil para resolver preguntas frecuentes y rutinarias, la IA todavía no tiene la capacidad de comprender completamente el contexto de una situación, lo que puede llevar a respuestas inexactas o malinterpretaciones de las necesidades del cliente. Por lo tanto, es importante que los corredores de seguros supervisen cuidadosamente el uso de ChatGPT y no lo consideren como una solución única para todas las situaciones.

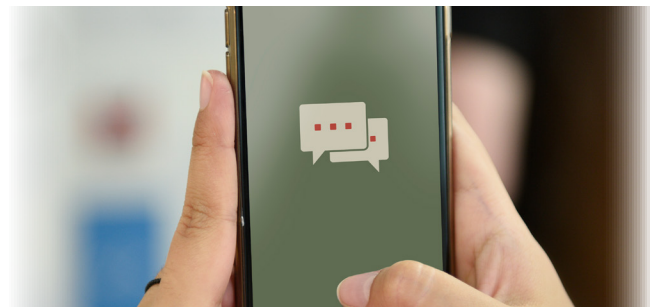
Otra limitación importante es la necesidad de datos de alta calidad para obtener resultados precisos y útiles. Los sistemas de inteligencia artificial, incluido ChatGPT, dependen en gran medida de los datos que se les proporcionan para entrenar sus algoritmos y mejorar su precisión. Si los datos proporcionados son incompletos, sesgados o no representativos, los resultados generados

por el sistema pueden ser inexactos o inútiles. Por lo tanto, es importante que los corredores de seguros se aseguren de tener acceso a una amplia gama de datos de alta calidad para alimentar el sistema y garantizar su precisión.

#### Nota:

*"Cuando un corredor o correduría de seguros considera implementar ChatGPT, tiene que saber que pueden surgir limitaciones y riesgos potenciales ya que podría afectar en la toma de decisiones y en la calidad del asesoramiento que ofrece. Sabemos que la información que nos proporciona a veces es incorrecta o inexacta por lo que la correduría deberá contar con un equipo humano, capacitado y formado que supervise y valide las respuestas proporcionadas por el ChatGPT." Victoria León.*

Además, la implementación de sistemas de inteligencia artificial como ChatGPT en la industria de corredores de seguros también puede presentar ciertos riesgos de seguridad. Debido a que estos sistemas manejan y procesan grandes cantidades de datos, incluyendo datos personales y financieros sensibles, es esencial que los corredores de seguros implementen medidas de seguridad robustas para proteger los datos contra posibles brechas de seguridad y ciberataques. Esto incluye la implementación de medidas de encriptación, la utilización de contraseñas seguras y la limitación del acceso a los datos solo a personas autorizadas.





En este sentido existe la posibilidad de que los datos que se compartan con la plataforma sean utilizados de manera inapropiada o se acceda a ellos sin autorización. Si bien se han implementado medidas de seguridad para proteger los datos de los usuarios, como se mencionó anteriormente, no se puede garantizar que nunca se produzca una violación de seguridad. Por lo tanto, es importante que los corredores de seguros sean conscientes de este riesgo y tomen medidas adicionales para proteger los datos confidenciales de sus clientes.

Otro riesgo importante es el riesgo de sesgo algorítmico. Como se mencionó anteriormente, ChatGPT depende en gran medida de los datos proporcionados para entrenar sus algoritmos y generar resultados. Si los datos proporcionados son sesgados o incompletos, esto puede llevar a resultados sesgados o inexactos. Por lo tanto, es importante que los corredores de seguros tengan en cuenta este riesgo y tomen medidas para garantizar que los datos utilizados para entrenar el sistema sean representativos y no estén sesgados.

Por último, es importante destacar que la implementación de ChatGPT en la industria de corredores de seguros debe ir acompañada de una supervisión humana adecuada. Aunque ChatGPT es capaz de realizar tareas de manera autónoma, es importante que un ser humano supervise y revise las respuestas proporcionadas por la plataforma para asegurarse de que sean precisas y adecuadas para el contexto. En última instancia, los corredores de seguros son responsables de garantizar que los datos proporcionados por ChatGPT sean precisos y útiles para sus clientes.

En resumen, el uso de ChatGPT en la industria de corredores de seguros puede ofrecer beneficios significativos en términos de eficiencia y automatización, pero también presenta una serie de limitaciones y riesgos. Es esencial que los corredores de seguros comprendan estos riesgos y tomen medidas adicionales para proteger los datos confidenciales de sus clientes y garantizar la precisión y relevancia de las respuestas proporcionadas por ChatGPT.



## 4. BUENAS PRÁCTICAS:

### CONSEJOS Y RECOMENDACIONES PARA EL USO SEGURO Y EFECTIVO DE CHATGPT

La implementación de ChatGPT en la industria de corredores de seguros puede tener un gran impacto en la eficiencia y efectividad de los procesos de atención al cliente y toma de decisiones. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el uso de esta herramienta también conlleva ciertos riesgos y limitaciones, por lo que es necesario seguir ciertas buenas prácticas para garantizar un uso seguro y efectivo. A continuación, se presentan algunos consejos y recomendaciones para el uso de ChatGPT:

- **Mantener una supervisión humana adecuada:** A pesar de que ChatGPT puede automatizar muchos procesos, es importante que un agente de seguros capacitado supervise y gestione la comunicación con los clientes en todo momento. De esta manera, se puede garantizar que las respuestas de ChatGPT sean coherentes con la política de la empresa y que se cumplan los requisitos de privacidad y seguridad de los datos.
- **Establecer políticas claras de privacidad y seguridad:** Antes de implementar ChatGPT, es importante definir las políticas de privacidad y seguridad que se aplicarán. Estas políticas deben incluir cómo se recopilarán, almacenarán y utilizarán los datos de los clientes, y qué medidas de seguridad se implementarán para protegerlos. Además, es importante asegurarse de que estas políticas estén en línea con las regulaciones de protección de datos vigentes.
- **Limitar el acceso a datos sensibles:** ChatGPT debe tener acceso solo a la información necesaria para cumplir con su función, y se debe limitar el acceso a datos personales sensibles como números de seguridad social, información médica y financiera. Además, se deben establecer medidas de seguridad adicionales para proteger estos datos sensibles.

- **Capacitar a los agentes de seguros:** Los corredores de seguros deben estar capacitados en el uso de ChatGPT y en cómo interactuar con los clientes de manera efectiva. Además, deben comprender las políticas de privacidad y seguridad establecidas y ser conscientes de los riesgos y limitaciones de la herramienta.
- **Monitorizar y evaluar el desempeño de ChatGPT:** Es importante monitorizar el desempeño de ChatGPT y evaluar regularmente su efectividad. Esto puede incluir la revisión de las respuestas generadas por ChatGPT y la evaluación de la satisfacción del cliente. De esta manera, se pueden identificar problemas y oportunidades de mejora.
- **Implementar medidas de seguridad adicionales:** Además de las medidas de seguridad establecidas en las políticas de privacidad y seguridad, se pueden implementar medidas adicionales para proteger los datos de los clientes. Esto puede incluir la encriptación de datos, el monitoreo regular de la actividad del sistema y la implementación de medidas de seguridad físicas.

#### Nota:

*"El compartir información en los sistemas de inteligencia artificial puede abrir las puertas a un mundo de oportunidades, pero también conlleva el riesgo de comprometer la confidencialidad y la ventaja competitiva de las empresas." Higinio Iglesias.*

En resumen, el uso de ChatGPT en la industria de corredores de seguros puede ser una herramienta valiosa para mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos de atención al cliente y toma de decisiones. Sin embargo, es importante seguir ciertas buenas prácticas para garantizar un uso seguro y efectivo. Esto incluye mantener una supervisión humana adecuada, establecer políticas claras de privacidad y seguridad, limitar el acceso a datos sensibles.

## 5. CAPACITACIÓN Y RECURSOS:

### INFORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS DE CAPACITACIÓN Y MATERIALES DISPONIBLES PARA LOS CORREDORES DE SEGUROS QUE DESEEN APRENDER MÁS SOBRE EL USO DE CHATGPT

Los corredores de seguros que deseen utilizar ChatGPT como herramienta de trabajo deben poseer un conocimiento profundo de las capacidades y limitaciones de la plataforma, así como una sólida comprensión de las leyes y regulaciones de protección de datos que rigen su uso. Para ayudar a los corredores de seguros a adquirir estas habilidades, existen diversos recursos de capacitación disponibles.

En primer lugar, se ofrecen cursos en línea y tutoriales que brindan capacitación sobre el uso de ChatGPT. Estos recursos permiten a los corredores de seguros comprender mejor cómo utilizar la plataforma y aprovechar al máximo sus capacidades. Además, ayudan a identificar los posibles riesgos y limitaciones asociados con su uso, y a desarrollar estrategias para minimizarlos.

Asimismo, muchos proveedores de servicios de Chatbot ofrecen servicios de consultoría y asesoramiento personalizado para ayudar a los corredores de seguros a implementar ChatGPT de manera efectiva y cumplir con las regulaciones de protección de datos. Estos servicios son especialmente valiosos para aquellos corredores de seguros que son nuevos en el uso de esta tecnología o que tienen preguntas específicas sobre su aplicación en el contexto de su negocio.

Por último, los corredores de seguros pueden beneficiarse de la colaboración con otros profesionales y expertos en tecnología de Chatbot. La comunidad en línea de corredores de seguros y desarrolladores de Chatbot puede ser un recurso valioso para intercambiar información, estrategias y mejores prácticas. Los corredores de seguros



pueden unirse a grupos en línea, foros o redes sociales para interactuar con otros profesionales del sector y obtener consejos y orientación sobre el uso efectivo de ChatGPT.

En definitiva, los corredores de seguros que deseen utilizar ChatGPT como herramienta de trabajo deben adquirir un sólido conocimiento de sus capacidades y limitaciones, así como comprender las regulaciones de protección de datos. Los recursos de capacitación, consultoría y asesoramiento personalizado, junto con la colaboración con otros profesionales del sector, son herramientas valiosas para ayudar a los corredores de seguros a implementar ChatGPT de manera efectiva y cumplir con las regulaciones de protección de datos.

## 6. VENTAJAS DE UTILIZAR CHATGPT

El uso de ChatGPT por parte de los corredores de seguros puede ofrecer una serie de ventajas significativas en términos de reducción de costes, aumento de la eficiencia y mejoras en la experiencia del cliente. A continuación, se describen algunas de las principales ventajas que los corredores de seguros pueden obtener al utilizar ChatGPT en su actividad diaria:

### 6.1. Reducción de costes

Uno de los mayores beneficios de utilizar ChatGPT es la reducción de costes. El uso de una solución de inteligencia artificial puede ayudar a los corredores de seguros a realizar tareas rutinarias, como responder a preguntas frecuentes, lo que se traduce en una reducción de costos significativa.

Además, el uso de ChatGPT también puede reducir los costes asociados con la formación y capacitación de

nuevos empleados, ya que el sistema se puede configurar para proporcionar información y recursos relevantes de forma automática. Por último, el uso de una solución de inteligencia artificial también puede ayudar a los corredores de seguros a reducir los costos de soporte técnico, ya que el sistema puede resolver muchos problemas de forma autónoma.

#### Nota:

*"Las IA puede ayudar a facilitar y agilizar tareas, pero no es capaz de reemplazar la experiencia, conocimiento y habilidades únicas que tiene un Corredor y todo su equipo de trabajo. Si hay algo que las Corredurías podemos destacar y diferenciar de la IA es la importancia de cultivar la relación humana mediante el respeto, los valores, la ética, la filosofía, la empatía y la cercanía a nuestros clientes estableciendo un vínculo que las máquinas no pueden desarrollar ni transmitir."*  
**Victoria León.**



## 6.2. Aumento de la eficiencia

Otra ventaja importante de utilizar ChatGPT es el aumento de la eficiencia. El uso de una solución de inteligencia artificial puede permitir a los corredores de seguros realizar tareas de forma más rápida y precisa, lo que puede mejorar significativamente la eficiencia operativa.

Por ejemplo, el sistema puede procesar solicitudes de cotización de seguros y generar propuestas de seguros de forma automática, lo que puede ahorrar tiempo y recursos. Además, el sistema también puede responder a preguntas frecuentes y proporcionar información sobre productos de seguros de forma inmediata, lo que puede reducir el tiempo que los corredores de seguros necesitan dedicar a responder preguntas y consultas.

### Nota:

*“Actualmente el ChatGPT no devuelve cotizaciones en base a acuerdos y condiciones cerrados entre corredurías y compañías aseguradoras. Esto, más allá de una limitación de uso por parte del corredor de seguros, puede suponer una ventaja competitiva que deberá saber mostrar el corredor a sus clientes para mantener su posicionamiento y liderazgo en el canal corredor.” Cristina Gutiérrez.*

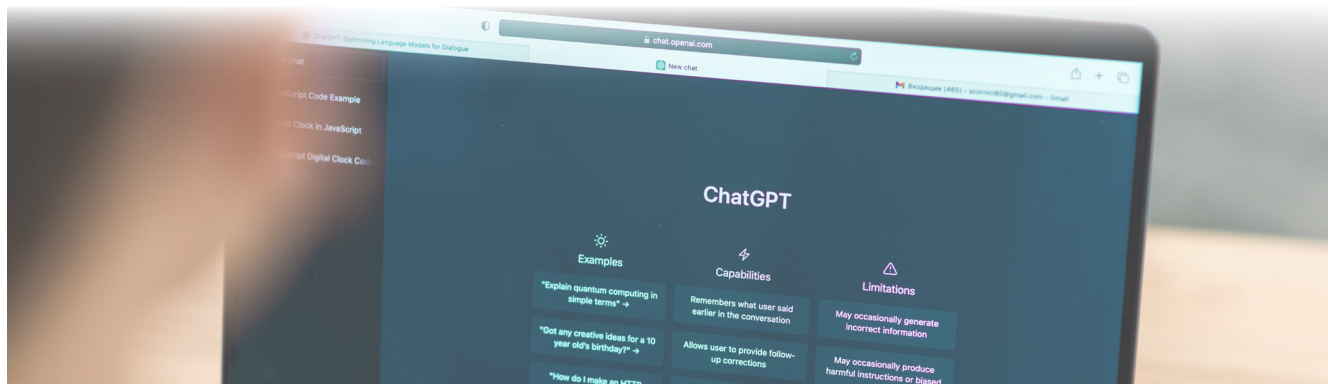
## 6.3. Mejoras en la experiencia del cliente

El uso de ChatGPT también puede mejorar la experiencia del cliente al proporcionar respuestas rápidas y precisas a sus preguntas y consultas. Esto puede ser especialmente útil en situaciones en las que los clientes necesitan información o asesoramiento sobre productos de seguros de forma inmediata, por ejemplo, cuando tienen una emergencia o necesitan presentar una reclamación.

Además, el uso de ChatGPT también puede permitir a los corredores de seguros personalizar la experiencia del cliente al proporcionar recomendaciones y asesoramiento adaptados a las necesidades y preferencias individuales de cada cliente. Por ejemplo, el sistema puede recomendar productos de seguros específicos en función del historial de compras del cliente y de su perfil de riesgo.

## 6.4. Mejoras en la precisión de los datos

El uso de ChatGPT también puede mejorar la precisión de los datos utilizados por los corredores de seguros en su actividad diaria. El sistema puede procesar grandes cantidades de datos de forma rápida y precisa, lo que puede ayudar a los corredores de seguros a tomar decisiones informadas sobre productos de seguros y precios.



## 7. PREGUNTAS DE LOS CORREDORES SOBRE EL CHATGPT

Durante el presente trabajo hemos recogido dudas y preguntas de los corredores que forman parte de las organizaciones de FECOR y después del adecuado entrenamiento se las hemos formulado al ChatGPT con el resultado que mostramos a continuación.

### Nota:

*"El acceso abierto a las herramientas de IA constituye un hito de un calado similar al acceso a internet, por lo que el uso adecuado de herramientas como el ChatGPT es uno de los principales retos del presente." Jesús Jimeno.*

### 7.1 Sobre el impacto que pueda tener el ChatGPT en los Corredores de Seguros

#### Pregunta 1: ¿Es sustituible nuestro servicio por el chat?

No, el servicio de los corredores de seguros no es sustituible por completo por el chat. Aunque el chatGPT puede brindar respuestas rápidas y ofrecer información básica, carece del conocimiento profundo, la experiencia y el juicio humano que los corredores de seguros aportan a su labor. Los corredores de seguros desempeñan un papel fundamental al analizar las necesidades específicas de cada cliente, recomendar coberturas adecuadas, asesorar en la toma de decisiones y brindar un servicio personalizado. Además, en situaciones complejas o delicadas, la empatía y la capacidad de adaptarse a circunstancias individuales son aspectos esenciales que solo pueden ser proporcionados por un corredor de seguros.

Escenario: Supongamos que un cliente necesita asesoramiento sobre qué coberturas son más adecuadas para su negocio en un sector específico con riesgos particulares. El chatGPT puede brindar información

general sobre las coberturas comunes, pero no tiene la capacidad de analizar en profundidad las necesidades y riesgos específicos del cliente. Un corredor de seguros, en cambio, puede evaluar detalladamente la situación, considerar factores específicos y recomendaciones especializadas para proporcionar una cobertura adaptada a las necesidades del cliente.

#### Pregunta 2: ¿El ahorro económico directo que supondría, compensaría frente a la labor de filtro del corredor?

El ahorro económico directo que se podría obtener mediante el uso del chatGPT debe evaluarse en relación con la labor de filtro y asesoramiento que realiza un corredor de seguros. Si bien el chatGPT puede reducir la carga de trabajo en algunas tareas rutinarias y proporcionar respuestas rápidas a consultas simples, es importante considerar los posibles escenarios en los que la intervención humana es crucial para garantizar la precisión y la adecuación de las respuestas.

Escenario: Supongamos que un cliente presenta una reclamación compleja que requiere un análisis detallado de la póliza, la evaluación de los daños y la negociación con la aseguradora. El chatGPT puede proporcionar información general sobre el proceso de reclamación, pero puede carecer de la capacidad de interpretar la póliza en el contexto específico, analizar los detalles del siniestro y realizar negociaciones complejas. En este caso, un corredor de seguros puede desempeñar un papel fundamental en la obtención de una indemnización justa y en la defensa de los intereses del asegurado.

### Nota:

*"Suponiendo un escenario en el que, efectivamente, el chat suponga un ahorro económico no desdeñable, deberíamos analizar este como oportunidad para destinar esos recursos a actividades productivas y de mejora de servicio. Entendiendo que la mejora de servicio en general es la herramienta comercial más potente." Juan Ramón Galván.*

**Pregunta 3: ¿El chat es una amenaza o una herramienta para nuestra profesión? - El análisis debería fundamentarse en el corto-medio y en el largo plazo -**

El chat puede considerarse tanto una amenaza como una herramienta para la profesión de corredor de seguros, dependiendo del enfoque y la adaptación de los corredores a esta tecnología. En el corto plazo, el chatGPT puede ser una herramienta útil para agilizar algunas tareas y proporcionar respuestas rápidas a consultas básicas, lo que puede mejorar la eficiencia operativa.

Sin embargo, en el largo plazo, es esencial que los corredores de seguros se adapten y aprovechen las ventajas que ofrece la tecnología del chatGPT. En lugar de verlo como una amenaza, los corredores pueden utilizarlo como una herramienta complementaria para mejorar la experiencia del cliente, automatizar tareas rutinarias y enfocarse en brindar un asesoramiento personalizado y de calidad. Además, la tecnología del chatGPT puede liberar tiempo para que los corredores se enfoquen en tareas estratégicas y de alto valor agregado.

Escenario: Imaginemos que un corredor de seguros integra el chatGPT en su proceso de atención al cliente. El chatGPT puede responder consultas generales y proporcionar información básica, liberando al corredor para que se enfoque en casos más complejos y en ofrecer un servicio personalizado. Esto puede generar una mejora en la eficiencia y en la calidad del servicio, lo que beneficia tanto al corredor como al cliente.

**Nota:**

*"Ya se ha mencionado que no hace tanto tiempo como prioridades de adaptación se tenía la digitalización, la utilización de programas de gestión, el volumen de negocio mínimo necesario, la especialización... Una vez conquistadas esas metas, a los corredores supervivientes se les presentan otros objetivos que cualifican y evolucionan sus negocios. No es posible madurar profesionalmente sin la capacidad adaptativa necesaria para satisfacer la demanda socio-económica de cada momento histórico. Por eso la palabra adaptación tiene mucho que ver en la relación Corredores de Seguros con ChatGPT y con cualquier otra actividad, elemento, avance que vaya surgiendo. La visión positiva debe ser la de oportunidad." Juan Ramón Galván.*

**Pregunta 4: El Corredor de Seguros es el contrapeso que equilibra la relación Aseguradora-Asegurado, a través del conocimiento teórico y práctico de todo lo que concierne a la perfección del contrato que es el suceso del siniestro, ¿ChatGPT rendirá al mismo nivel?**

El chatGPT, por sí solo, no puede igualar el conocimiento teórico y práctico de un corredor de seguros en lo que respecta a la perfección del contrato y la gestión de siniestros. El corredor de seguros cuenta con una formación especializada, experiencia en el sector y un profundo entendimiento de las pólizas y los procedimientos de reclamación.



Escenario: Supongamos que un cliente necesita asesoramiento para seleccionar una póliza de seguros que se adapte a sus necesidades específicas y maximice su protección. El chatGPT puede ofrecer información general sobre diferentes tipos de pólizas, pero carecerá del conocimiento detallado de las cláusulas y coberturas específicas de cada aseguradora, así como de la capacidad de analizar las necesidades individuales del cliente. Un corredor de seguros, en cambio, puede evaluar con precisión los requisitos del cliente, recomendar opciones adecuadas y proporcionar asesoramiento personalizado.

**Pregunta 5: Aceptado el cambio socio-cultural en el que nos vemos inmersos y derivado de los hábitos de consumo que afectan directamente a la distribución de los productos, ¿comercialmente, ChatGPT es más acorde con los tiempos que el Corredor?**

Comercialmente, el chatGPT puede ser considerado más acorde con los tiempos actuales en términos de satisfacer los hábitos de consumo digitales y la demanda de respuestas rápidas. Los clientes cada vez más buscan la comodidad y la inmediatez en la obtención de información y servicios, lo cual es brindado por el chatGPT.

Escenario: Supongamos que un cliente desea obtener una cotización rápida para un seguro de automóvil. El chatGPT puede ofrecer un proceso automatizado y eficiente para recopilar los datos necesarios del cliente y proporcionar una cotización inmediata. Esto puede satisfacer la expectativa del cliente de obtener respuestas rápidas y simplificar el proceso de venta.

Sin embargo, es importante destacar que, aunque el chatGPT puede ser una herramienta comercialmente atractiva, no debe descartarse el valor agregado que brinda un corredor de seguros en términos de asesoramiento personalizado, análisis de riesgos y negociación con aseguradoras. La combinación de la tecnología del chatGPT con la experiencia y conocimiento de un corredor puede ser una estrategia óptima para adaptarse a los cambios en los hábitos de consumo.

**Pregunta 6: Los Corredores de Seguros mantenemos el porcentaje más alto del negocio asegurador mediado, ¿ChatGPT puede ser un fundamento para un cambio de tendencia?**

Si bien el chatGPT puede tener un impacto en el panorama de la intermediación de seguros, no se espera que sea un fundamento para un cambio drástico en la tendencia actual. Los corredores de seguros han establecido una posición sólida y mantienen una relación de confianza con los clientes, lo cual es fundamental en un sector basado en la protección y el manejo de riesgos.

Escenario: Imaginemos que los servicios de chatGPT se vuelven más sofisticados y capaces de brindar respuestas más detalladas y personalizadas. A pesar de esta mejora, los corredores de seguros siguen siendo esenciales para brindar asesoramiento experto y adaptado a las necesidades individuales de los clientes. Además, los corredores pueden aprovechar la tecnología del chatGPT como una herramienta complementaria para mejorar su eficiencia y ofrecer un mejor servicio.

**Pregunta 7: Los Corredores de Seguros somos distribuidores de productos que comercializan las Aseguradoras. Suponiendo que estamos en un nivel alto de digitalización y evolucionados respecto a las formas de venta, ¿el chat como representación de IA aprenderá de nuestras técnicas y se convertirá en competencia?**

El chatGPT, como representación de la inteligencia artificial, puede aprender de las técnicas utilizadas por los corredores de seguros, pero es poco probable que se convierta en una competencia directa y sustituya completamente la labor de los corredores. La experiencia y el conocimiento acumulados por los corredores de seguros a lo largo de los años son elementos valiosos que no pueden ser completamente replicados por un chatGPT.

Escenario: Supongamos que el chatGPT se entrena utilizando datos y conocimientos proporcionados por corredores de seguros experimentados. En este caso, el chatGPT puede aprender a proporcionar respuestas más

precisas y personalizadas. Sin embargo, la experiencia y habilidades humanas, como la capacidad de establecer relaciones de confianza, interpretar las necesidades del cliente y brindar asesoramiento especializado, siguen siendo elementos clave que distinguen a los corredores de seguros.

Es importante destacar que la tecnología del chatGPT puede ser una herramienta complementaria para los corredores de seguros en su labor de distribución de productos. Puede ayudar a agilizar ciertos procesos, brindar información básica y liberar tiempo para que los corredores se enfoquen en tareas de mayor valor agregado, como el asesoramiento estratégico y la gestión de relaciones con los clientes.

En conclusión, si bien el chatGPT puede aprender de las técnicas utilizadas por los corredores de seguros, no se espera que se convierta en una competencia directa y sustituya por completo su labor. La combinación de la tecnología del chatGPT con el conocimiento y la experiencia de los corredores de seguros puede ser la forma más efectiva de adaptarse a los avances tecnológicos y satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes.

**Nota:**

*"No debemos olvidar que las pólizas de seguros dan cobertura a siniestros producidos por hechos accidentales, súbitos e imprevistos. Que el siniestro para que esté cubierto deba iniciarse con esas características lo dotan de una peculiaridad original que en la mayoría de los casos la máquina que conforma ChatGPT carecerá de la información necesaria, obtenida a través de la captación de datos de la red, para ofrecer soluciones acordes a lo que requiere la situación generada. Y así, igualmente, sucederá con otras circunstancias intrínsecas a la labor de correduría. Sin embargo será de gran utilidad en labores mecánicas y de ayuda para el enfoque, obtención de información, elaboración de documentos y otras de esta índole." Juan Ramón Galván.*

## 7.2 Sobre el impacto que puede tener el ChatGPT en todo el sector asegurador

### **Pregunta 1: ¿Tendrá la capacidad de discernir la forma de asegurar un riesgo con peculiaridades?**

El chatGPT puede tener la capacidad de discernir la forma de asegurar un riesgo con peculiaridades en ciertos escenarios. Por ejemplo, si se le ha proporcionado información detallada sobre el riesgo y ha sido entrenado en casos similares, es posible que pueda ofrecer recomendaciones adecuadas. Sin embargo, en situaciones excepcionales o con características poco comunes, es posible que el chatGPT no cuente con suficiente información o experiencia para tomar decisiones precisas. En estos casos, la intervención de un corredor de seguros con experiencia será fundamental para analizar las peculiaridades del riesgo y ofrecer una solución personalizada.

### **Pregunta 2: ¿Qué empatía tendrá el chat frente a una explicación personal?**

El chatGPT carece de emociones y empatía humana, lo que puede afectar su capacidad para proporcionar una explicación personalizada con un nivel adecuado de empatía. Si bien el chatGPT puede estar programado para ofrecer respuestas amigables y comprensivas, es posible que no comprenda plenamente las necesidades emocionales o personales del asegurado. Esto puede resultar en una interacción más fría y distante en comparación con la comunicación con un corredor de seguros que puede mostrar empatía genuina y adaptarse a las circunstancias individuales.

### **Pregunta 3: ¿Ante riesgos asegurables similares sabrá diferenciar respecto de las peculiaridades u ofrecerá la misma solución para todas?**

El chatGPT puede ofrecer soluciones generales para riesgos asegurables similares, pero su capacidad para diferenciar y adaptarse a las peculiaridades de cada caso



puede variar. En escenarios donde los riesgos asegurables presenten características distintivas, el chatGPT puede ofrecer soluciones estándar que no aborden adecuadamente las particularidades de cada situación. Por ejemplo, si dos asegurados tienen riesgos similares pero con requisitos de cobertura específicos, es posible que el chatGPT no pueda ajustar automáticamente las recomendaciones para cada caso. En tales situaciones, la intervención de un corredor de seguros será esencial para analizar las peculiaridades y brindar una solución personalizada y adecuada.

**Pregunta 4: ¿Las gestiones administrativas -reemplazos, segundos cobros, aplazamientos, suplementos varios,...- serán objeto efectivo del chat o el asegurado deberá gestionarlo directamente con la compañía?**

El alcance de las gestiones administrativas que puede realizar el chatGPT dependerá de su configuración y nivel de integración con los sistemas de la compañía aseguradora. En escenarios donde las gestiones administrativas sean simples y estén estandarizadas, el chatGPT puede ser eficaz en brindar apoyo directo al asegurado. Por ejemplo, puede ayudar a solicitar reemplazos de pólizas o proporcionar información sobre aplazamientos y suplementos estándar. Sin embargo, en casos más complejos que requieran intervención humana o toma de decisiones específicas, es posible que el asegurado deba gestionar directamente con la compañía aseguradora o contar con el respaldo de un corredor de seguros para asegurar que se resuelvan adecuadamente.

**Pregunta 5: En casos de siniestro, ante las dudas inevitables que les surgen a los asegurados, ¿las respuestas del chat se fundamentarán en la estricta literatura del contrato y la legislación vigente o imaginará supuestos más beneficiosos para el asegurado?**

Las respuestas del chatGPT en caso de siniestro se basarán principalmente en la información proporcionada en la literatura del contrato y la legislación vigente. El chatGPT está entrenado en una amplia gama de datos y



puede ofrecer respuestas basadas en esos conocimientos. Sin embargo, su capacidad para imaginar supuestos más beneficiosos para el asegurado puede ser limitada, ya que depende de la información disponible durante su entrenamiento. En situaciones complejas o que requieran consideraciones adicionales, la intervención de un corredor de seguros será crucial para brindar un asesoramiento más personalizado y buscar soluciones más favorables para el asegurado dentro de los límites establecidos por el contrato y la legislación.

**Pregunta 6: Mi experiencia como corredor me indica que hay un rango de edad que no contrata a través de distribuidores físicos, fundamentalmente por dos razones: no tienen bienes que asegurar; son tecnológicos y no precisan de un servicio personalizado. Sin embargo, una vez su edad pasa dicho rango buscan delegar en personas profesionales del sector. ¿El chat llegará a un nivel de eficiencia capaz de generar ese nivel de confianza?**

El chatGPT puede llegar a un nivel de eficiencia en la comunicación capaz de generar cierto nivel de confianza, especialmente entre los asegurados más jóvenes y tecnológicos. Estos asegurados pueden estar acostumbrados a la automatización y a obtener respuestas rápidas a través de canales digitales. Sin embargo, para generar el mismo nivel de confianza que los corredores de seguros, especialmente entre los asegurados de mayor edad, puede ser más desafiante. Los corredores de seguros tienen la capacidad de establecer relaciones personales y brindar un asesoramiento adaptado a las necesidades individuales de los asegurados, lo cual puede ser difícil de replicar por completo con un chatGPT. En última instancia, la confianza generada a través de la experiencia humana y la adaptación a las necesidades cambiantes seguirá siendo un factor clave en la relación entre asegurados y corredores de seguros.

**Pregunta 7: Los Distribuidores de Seguros tenemos una normativa estricta para proteger los datos de nuestros clientes, ¿el chat o la IA que corresponda será tan escrupulosa en el cumplimiento?**

La protección de datos es un aspecto fundamental tanto para los distribuidores de seguros como para las aplicaciones de chat o IA. Si se implementan medidas de seguridad adecuadas y se cumplen las regulaciones de protección de datos, tanto el chat como la IA pueden ser tan escrupulosos en el cumplimiento como los corredores de seguros. Sin embargo, dado que la tecnología de IA está en constante evolución, es importante tener en cuenta que pueden surgir nuevos desafíos en términos

de privacidad y seguridad de datos. Se deben aplicar controles y medidas de seguridad actualizadas para garantizar que el chat o la IA cumplan con las regulaciones y protejan adecuadamente la información confidencial de los clientes. La implementación adecuada de políticas y prácticas de seguridad de datos será fundamental para garantizar la confidencialidad y la integridad de la información.

**Nota:**

*"Al apoyarse en la Inteligencia Artificial, el CorredorTech obtiene una mayor proyección de futuro. La facilidad de uso del ChatGPT para la creación de textos, guiones, comprensión de instrucciones complejas, etc. y la sencillez de otras herramientas de IA como las utilizadas en este cuaderno temático para el diseño de imágenes, nos lleva a un nuevo marco de trabajo donde la creatividad se afianzará como estrategia de negocio." Cristina Gutiérrez.*



## 8. EJEMPLOS PRÁCTICOS:

### MUESTRA DE ALGUNAS TAREAS QUE PUEDEN SER REALIZADAS POR CHATGPT Y CHATGPT CON BING EN LA INDUSTRIA DE CORREDORES DE SEGUROS

#### 8.1 La suscripción de seguros por medio del ChatGPT

El proceso de suscripción de seguros es una tarea crítica en la industria de corredores de seguros. Este proceso consiste en el análisis de riesgos y la oferta de productos aseguradores adecuados a las necesidades específicas de cada cliente. Para llevar a cabo este proceso, el corredor de seguros necesita interactuar con el cliente en distintas etapas, desde la recolección de información hasta la entrega de la póliza. En este apartado, analizaremos cada una de las interacciones que puede tener el corredor de seguros con el cliente y cómo el ChatGPT puede ayudar en cada una de ellas.

##### **Recolección de información:**

En la primera etapa del proceso de suscripción de seguros, el corredor de seguros debe recolectar información detallada sobre el cliente y su situación financiera. Esta información es esencial para determinar los riesgos asociados con la asegurabilidad del cliente y para proponer un producto adecuado a sus necesidades. El ChatGPT puede ayudar en esta tarea al recopilar información a través de preguntas predefinidas que el corredor de seguros puede personalizar para adaptarlas a las necesidades específicas de cada cliente. Además, el ChatGPT puede utilizar la información recopilada para identificar oportunidades de venta cruzada y ofrecer productos adicionales que puedan ser de interés para el cliente.

Ejemplo práctico: El ChatGPT puede hacer preguntas específicas al cliente sobre su situación laboral, su estado civil, su historial de salud y cualquier otra información relevante para determinar el nivel de riesgo asociado con su asegurabilidad. Además, el ChatGPT puede ofrecer productos adicionales como seguros de vida o seguros de hogar en función de las respuestas del cliente.

##### **Análisis de riesgos:**

En esta etapa, el corredor de seguros debe evaluar el riesgo asociado con la asegurabilidad del cliente y determinar qué productos pueden ser adecuados para sus necesidades. El ChatGPT puede ayudar en esta tarea al analizar los datos recopilados en la etapa anterior y utilizar modelos de análisis de riesgos para identificar los productos más adecuados para el cliente. Además, el ChatGPT puede ofrecer información adicional sobre los productos, como detalles de la cobertura y precios, para ayudar al corredor de seguros a tomar una decisión informada.

Ejemplo práctico: El ChatGPT puede utilizar información recopilada anteriormente, como el historial médico y laboral del cliente, para evaluar el nivel de riesgo asociado con la asegurabilidad. En base a estos datos, el ChatGPT puede recomendar productos específicos que se ajusten a las necesidades del cliente.

##### **Nota:**

*"En el momento actual, el ChatGPT puede ayudar a los corredores de seguros en la creación de informes de gestión de riesgos, especialmente en el análisis de los mismos. Sin embargo, no hay que olvidar que se basa en comportamientos históricos, por lo que el criterio profesional del corredor de seguros, como gerente de riesgos de la pequeña empresa, es clave para su recomendación en el tratamiento del riesgo."*  
Juan Antonio Marín.

##### **Oferta de productos:**

Una vez que se ha evaluado el riesgo asociado con la asegurabilidad del cliente, el corredor de seguros debe ofrecer los productos que mejor se adapten a sus necesidades. El ChatGPT puede ayudar en esta tarea al proporcionar información detallada sobre cada producto, incluyendo detalles de la cobertura, precios y requisitos de elegibilidad. Además, el ChatGPT puede proporcionar recomendaciones personalizadas basadas en los datos recopilados en etapas anteriores.

Ejemplo práctico: El ChatGPT puede ofrecer al cliente una lista de productos que se ajusten a sus necesidades y explicar las ventajas

### Ejemplo práctico SUSCRIPCIÓN 1



Vamos a plantear un ejemplo práctico sobre este último punto "Proceso de suscripción", lo has entendido? responde sólo si o no.



Sí, he entendido.



En concreto comenzamos con la primera fase Recolección de la información, lo has entendido? responde sólo si o no.



Sí.



Yo seré el cliente y el ChatGPT el corredor de seguros, lo has entendido? responde sólo si o no.



Sí.



El cliente quiere suscribir los contratos de seguros que cubran todos los riesgos de su hogar: casa con jardín de 4 habitaciones en Burgos, en la que viven 2 adultos con 2 niños, y tienen 2 perros (uno de ellos peligroso) y suelen ir al colegio en bicicleta; además tienen dos coches, uno de ellos eléctrico con punto de carga en la vivienda. Pregúntame todos los datos que necesites saber para esta primera fase de "recolección de información". Las preguntas tienen que ser claras, concisas y separadas. Todas las respuestas servirán para la siguiente fase Análisis de riesgos.



¡Claro! Para poder realizar una adecuada recolección de información, necesitaría conocer los siguientes datos:

1. ¿Cuál es la dirección exacta de la vivienda?
2. ¿Cuánto tiempo lleva viviendo en esa vivienda?
3. ¿Cuántos metros cuadrados tiene la vivienda?
4. ¿Cuánto vale la vivienda en el mercado actual?
5. ¿Cuántos habitantes hay en la vivienda y cuántos de ellos son menores de edad?
6. ¿Cuántos perros tienen y de qué razas son?
7. ¿Cuántas bicicletas tienen y con qué frecuencia se usan?
8. ¿Qué tipo de coches tienen y cuántos kilómetros han recorrido?
9. ¿Tienen algún otro tipo de vehículo, como una moto o un patinete eléctrico?
10. ¿Cuál es el valor de los coches y cómo se usan en el día a día?

Gracias a esta información, podré tener un panorama más amplio sobre las características del hogar y de sus habitantes, así como de sus bienes y propiedades. Esto me permitirá evaluar los posibles riesgos y ofrecer las opciones de seguro más adecuadas.



Te respondo a cada una de las preguntas para que puedas analizar los riesgos y preparar un informe sobre los mismos:



Perfecto, adelante. Estoy lista para recibir tus respuestas y comenzar a analizar los riesgos asociados a tu hogar y vehículos.



¿Cuál es la dirección exacta de la vivienda? calle (se detalla una calle de la localidad de Burgos)  
¿Cuánto tiempo lleva viviendo en esa vivienda? 2 años ¿Cuántos metros cuadrados tiene la vivienda? 177m2 ¿Cuánto vale la vivienda en el mercado actual? 159.900 € ¿Cuántos habitantes hay en la vivienda y cuántos de ellos son menores de edad? 4 de los cuales 2 son menores ¿Cuántos perros tienen y de qué razas son? 2 perros, uno es un perro de aguas y el otro es un Dóberman ¿Cuántas bicicletas tienen y con qué frecuencia se usan? 4 bicicletas que utilizamos a diario para ir al colegio ¿Qué tipo de coches tienen y cuántos kilómetros han recorrido? 2, uno de gasolina y uno eléctrico, y recorreremos 20.000km anuales de media con cada uno ¿Tienen algún otro tipo de vehículo, como una moto o un patinete eléctrico? un patinete eléctrico ¿Cuál es el valor de los coches y cómo se usan en el día a día? un BMW de 30.000€ y un ford de 15.000€ los utilizamos para ir a trabajar todos los días.



Gracias por proporcionarme esta información detallada sobre su hogar y sus pertenencias. Con esta información, podré analizar los riesgos que puedan surgir en su hogar y recomendar los seguros adecuados para protegerlo. Ahora procederé a la siguiente fase del proceso de análisis de riesgos.

fecor

Redacta el análisis de riesgos con la información proporcionada.



A continuación se presenta el análisis de riesgos para la vivienda de la calle Isabel de Portugal, 2 en Burgos, teniendo en cuenta la información proporcionada por el cliente:

1. Riesgo de robo: La vivienda está situada en una zona urbana y habitada, lo que aumenta el riesgo de robo. Además, la presencia de dos perros en la vivienda, uno de ellos peligroso, puede disuadir a los ladrones, pero también aumenta el riesgo de confrontaciones con los animales. Se recomienda la contratación de un seguro de hogar que cubra los daños y pérdidas causados por robos.
2. Riesgo de daños por agua: La vivienda cuenta con un jardín, lo que puede aumentar el riesgo de inundaciones o daños por lluvias fuertes. También se debe tener en cuenta el uso diario de las bicicletas por parte de los habitantes de la vivienda, lo que puede aumentar el riesgo de daños por agua en el interior de la casa. Se recomienda la contratación de un seguro de hogar que cubra los daños causados por agua.
3. Riesgo de daños por mascotas: La presencia de dos perros en la vivienda, uno de ellos peligroso, puede aumentar el riesgo de daños en la propiedad o en terceros. Se recomienda la contratación de un seguro de responsabilidad civil que cubra los daños causados por las mascotas.
4. Riesgo de accidentes en bicicleta: El uso diario de las bicicletas por parte de los habitantes de la vivienda aumenta el riesgo de accidentes en la calle. Se recomienda la contratación de un seguro de accidentes que cubra los gastos médicos y de rehabilitación en caso de sufrir algún accidente en bicicleta.
5. Riesgo de accidentes de tráfico: La posesión de dos vehículos, uno de ellos eléctrico con punto de carga en la vivienda, aumenta el riesgo de sufrir accidentes de tráfico. Se recomienda la contratación de un seguro de automóvil que cubra los daños a terceros y los gastos médicos en caso de accidente.
6. Riesgo de daños por incendios: La vivienda cuenta con jardín y se desconoce el tipo de material con el que está construida la vivienda, lo que puede aumentar el riesgo de incendios. Se recomienda la contratación de un seguro de hogar que cubra los daños causados por incendios.
7. Riesgo de daños eléctricos: La posesión de un vehículo eléctrico y un punto de carga en la vivienda puede aumentar el riesgo de daños eléctricos. Se recomienda la contratación de un seguro de hogar que cubra los daños causados por problemas eléctricos.

En conclusión, se recomienda la contratación de un seguro de hogar que cubra los riesgos mencionados anteriormente, así como la contratación de un seguro de responsabilidad civil y un seguro de accidentes en bicicleta. También se recomienda la contratación de un seguro de automóvil que cubra los daños a terceros y los gastos médicos en caso de accidente.

FECOR

Redacta un análisis de riesgos más completo y detallado. Incluye los riesgos de daños propios del inmueble y responsabilidad civil. Incluye el riesgo de utilización del patinete. Incluye la responsabilidad civil del padre de familia.



Análisis de riesgos:

1. Riesgos de daños propios del inmueble:

- Riesgo de incendio debido a la posible acumulación de objetos inflamables en la vivienda.
- Riesgo de inundación debido a las lluvias fuertes en la zona y a la ubicación de la vivienda en una zona de posible inundación.
- Riesgo de rotura de cristales debido a la ubicación de la vivienda en una zona con vientos fuertes y a la presencia de niños y perros en la vivienda.

2. Riesgos de responsabilidad civil:

- Riesgo de responsabilidad civil por daños causados por los perros, especialmente el Dóberman, que es considerado como una raza peligrosa.
- Riesgo de responsabilidad civil por daños causados por el uso de las bicicletas, especialmente en caso de accidente con terceros.
- Riesgo de responsabilidad civil por el uso del patinete eléctrico, especialmente si se utiliza en la vía pública o en zonas peatonales.
- Riesgo de responsabilidad civil por daños causados por los vehículos, tanto el de gasolina como el eléctrico, especialmente en caso de accidente con terceros.

3. Riesgos de responsabilidad civil del padre de familia:

- Riesgo de responsabilidad civil por daños causados por los hijos menores de edad, especialmente en caso de accidente con terceros.
- Riesgo de responsabilidad civil por daños causados por la conducta negligente del padre de familia, como por ejemplo, el no tomar medidas de seguridad adecuadas en la vivienda para prevenir accidentes.

Recomendaciones:

1. Para reducir el riesgo de incendio en la vivienda, se recomienda mantener la casa ordenada y libre de objetos inflamables, así como instalar detectores de humo en las áreas comunes.
2. Para reducir el riesgo de inundación, se recomienda asegurarse de que los desagües y canales de drenaje estén limpios y en buen estado de funcionamiento, y considerar la posibilidad de instalar sistemas de drenaje adecuados.



3. Para reducir el riesgo de rotura de cristales, se recomienda instalar protecciones adecuadas en ventanas y puertas.
4. Para reducir el riesgo de responsabilidad civil por daños causados por los perros, se recomienda considerar la contratación de un seguro de responsabilidad civil que cubra los posibles daños que puedan causar.
5. Para reducir el riesgo de responsabilidad civil por daños causados por el uso de las bicicletas, se recomienda asegurarse de que los niños usen casco y respeten las normas de tráfico, y considerar la contratación de un seguro que cubra los posibles daños que puedan causar.
6. Para reducir el riesgo de responsabilidad civil por el uso del patinete eléctrico, se recomienda asegurarse de que se utiliza en zonas adecuadas y respetando las normas de circulación, y considerar la contratación de un seguro que cubra los posibles daños que puedan causar.
7. Para reducir el riesgo de responsabilidad civil por daños causados por los vehículos, se recomienda asegurarse de que se mantienen en buen estado de funcionamiento, que se respeten.

FECOR

Qué pólizas de seguros pueden cubrir esos riesgos? analiza el mercado asegurador y plantea productos concretos con coberturas y límites específicos.



A continuación, se presentan algunas pólizas de seguros que pueden cubrir los riesgos identificados en el análisis anterior, así como los productos específicos disponibles en el mercado asegurador:

1. Seguro de hogar: Esta póliza de seguros cubre la mayoría de los riesgos relacionados con la propiedad de la vivienda, incluyendo incendios, robos, inundaciones, daños por agua, roturas de cristales y otros riesgos relacionados con la propiedad. La póliza puede incluir también una cobertura de responsabilidad civil familiar, que cubre los daños que se puedan causar a terceros como consecuencia de un accidente dentro del hogar. Los límites y las coberturas específicas varían según el producto. Ejemplo de productos específicos son:
  - XXX Compañía 1 Hogar: cubre daños materiales en la vivienda, robo, responsabilidad civil familiar y asistencia en el hogar. Límite de responsabilidad civil hasta 600.000 €.
  - XXX Compañía 2 Hogar: cubre daños por incendio, explosión, caída de rayo, inundaciones, daños por agua y responsabilidad civil. Límite de responsabilidad civil hasta 300.000 €.
  - XXX Compañía 3 Hogar: cubre daños materiales en la vivienda, robo, responsabilidad civil familiar y asistencia en el hogar. Límite de responsabilidad civil hasta 600.000 €.





2. Seguro de coche: Esta póliza de seguros cubre los daños causados a terceros en caso de accidente, así como los daños propios del vehículo asegurado. También puede incluir coberturas adicionales como robo, incendio, daños por fenómenos meteorológicos, asistencia en carretera y responsabilidad civil. Los límites y las coberturas específicas varían según el producto. Ejemplo de productos específicos son:

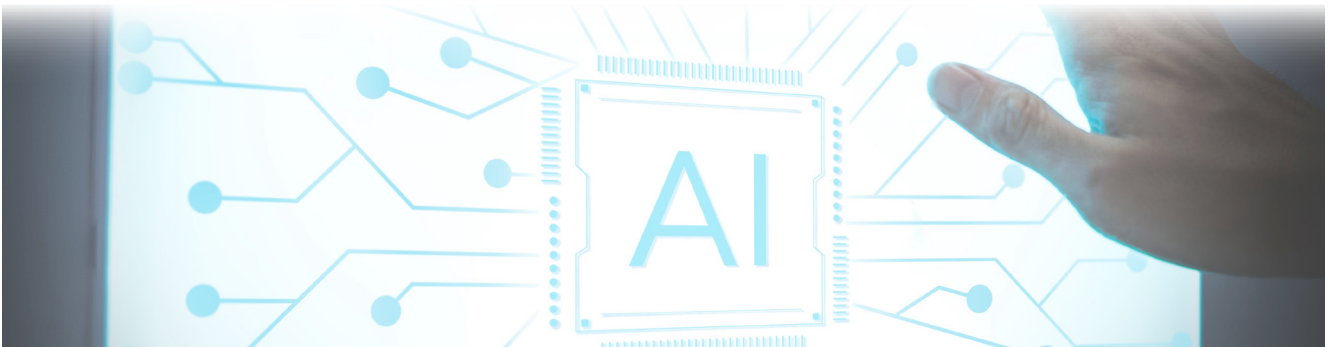
- XXX Compañía 1 Auto: cubre los daños causados a terceros, daños propios del vehículo, robo, incendio y fenómenos meteorológicos. Límite de responsabilidad civil hasta 70.000.000 €.
- XXX Compañía 2 Auto: cubre los daños causados a terceros, daños propios del vehículo, robo, incendio y fenómenos meteorológicos. Límite de responsabilidad civil hasta 50.000.000 €.
- XXX Compañía 3 Auto: cubre los daños causados a terceros, daños propios del vehículo, robo, incendio y fenómenos meteorológicos. Límite de responsabilidad civil hasta 70.000.000 €.

3. Seguro de responsabilidad civil: Esta póliza de seguros cubre la responsabilidad civil que pueda surgir como consecuencia de un accidente, ya sea dentro o fuera del hogar. Este tipo de póliza es especialmente útil para cubrir los riesgos relacionados con la utilización del patinete eléctrico. Los límites y las coberturas específicas varían según el producto. Ejemplo de productos específicos son:

- XXX Compañía 1 RC Familiar: cubre la responsabilidad civil familiar, incluyendo la utilización de patinetes eléctricos. Límite de responsabilidad civil hasta 600.000 €.
- XXX Compañía 2 RC Familiar: cubre la responsabilidad civil familiar, incluyendo la utilización de patinetes eléctricos.

**Nota:**

*En este caso, el texto de ChatGPT ofrece los nombres de compañías de seguros que han sido eliminado por no ser objeto de estudio de este cuaderno temático.*



**Ejemplo práctico SUSCRIPCIÓN 2 BING**fecor

Mensaje enviado. actúa como si fueras un corredor de seguros y yo seré el cliente. Acudo a ti porque me interesaría contratar una póliza de hogar. Necesitaría que me facilitases posibles pólizas y cotizaciones. Facíltame las preguntas que necesitas que responda para: analizar el riesgo, seleccionar la oferta de productos y enviarme una cotización personalizada.



Mensaje recibido. Claro, estaré encantado de ayudarte a encontrar una póliza de hogar que se ajuste a tus necesidades. Para poder ofrecerte una cotización personalizada, necesitaría hacerte algunas preguntas. ¿Podrías decirme en qué ciudad y código postal se encuentra tu hogar? ¿Cuántos metros cuadrados tiene tu hogar? ¿Es una casa o un apartamento? ¿Tienes algún objeto de valor en tu hogar que quisieras asegurar específicamente?

fecor

Mensaje enviado. Te respondo pregunta por pregunta: ¿Podrías decirme en qué ciudad y código postal se encuentra tu hogar? Madrid 28035 ¿Cuántos metros cuadrados tiene tu hogar? 300m2 ¿Es una casa o un apartamento? casa unifamiliar ¿Tienes algún objeto de valor en tu hogar que quisieras asegurar específicamente? nada en especial, simplemente indicar que tengo dos perros y mis hijos suelen montar en bicicleta. ¿Puedes seleccionar la póliza que mejor se adapte e informarme del precio?



Gracias por proporcionar esa información. Sin embargo, como soy un motor de búsqueda y no un corredor de seguros real, no puedo ofrecerte una cotización personalizada ni seleccionar una póliza específica para ti. Lo que puedo hacer es ayudarte a encontrar información sobre diferentes compañías de seguros y sus pólizas de hogar para que puedas comparar y elegir la que mejor se adapte a tus necesidades. ¿Te gustaría que busque información sobre pólizas de hogar en Madrid para casas unifamiliares?

Mensaje recibido. Gracias por proporcionar esa información. Sin embargo, como soy un motor de búsqueda y no un corredor de seguros real, no puedo ofrecerte una cotización personalizada ni seleccionar una póliza específica para ti. Lo que puedo hacer es ayudarte a encontrar información sobre diferentes compañías de seguros y sus pólizas de hogar para que puedas comparar y elegir la que mejor se adapte a tus necesidades. ¿Te gustaría que busque información sobre pólizas de hogar en Madrid para casas unifamiliares?

FECOR

Mensaje enviado. Sí, por favor busca información sobre pólizas de hogar en Madrid para casas unifamiliares.



Buscando: 'pólizas de hogar en Madrid para casas unifamiliares'

Buscando: 'pólizas de hogar en Madrid para casas unifamiliares'

Generando respuestas para usted...

Generando respuestas para usted...

He encontrado información sobre algunas compañías de seguros que ofrecen pólizas de hogar para casas unifamiliares en Madrid. Por ejemplo, XXXXX ofrece diferentes opciones de seguros de hogar para casas y viviendas, con coberturas que van desde las más básicas como incendio, daños por agua o a terceros, hasta las más completas como la cobertura de mantenimiento o daño accidental. Otra compañía que ofrece seguros de hogar es XXX, que tiene diferentes modalidades de seguro con distintas coberturas para adaptarse a tus necesidades.

Te recomendaría visitar sus sitios web para obtener más información y calcular el precio de una póliza que se ajuste a tus necesidades. ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarte?

Mensaje recibido. He encontrado información sobre algunas compañías de seguros que ofrecen pólizas de hogar para casas unifamiliares en Madrid. Por ejemplo, **\*\*XXXXXX\*\*** ofrece diferentes opciones de seguros de hogar para casas y viviendas, con coberturas que van desde las más básicas como incendio, daños por agua o a terceros, hasta las más completas como la cobertura de mantenimiento o daño accidental. Otra compañía que ofrece seguros de hogar es **\*\*XXX\*\***, que tiene diferentes modalidades de seguro con distintas coberturas para adaptarse a tus necesidades. Te recomendaría visitar sus sitios web para obtener más información y calcular el precio de una póliza que se ajuste a tus necesidades. ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarte?

Más información: link xxxxxxxxxxxx

FECOR

Mensaje enviado. Antes de contactar con ellos. Me puedes recomendar el listado de coberturas que habitualmente se contratan dentro de las pólizas de hogar, y los límites de cobertura que generalmente recomiendan.



Buscando: 'coberturas habituales pólizas de hogar'

Buscando: 'coberturas habituales pólizas de hogar'

Generando respuestas para usted...

Generando respuestas para usted...

Hay varias coberturas habituales que suelen incluirse en las pólizas de hogar. Algunas de las más comunes son la cobertura de incendio, que cubre los daños materiales y los gastos que ocasione el incidente, la cobertura de daños por agua, que cubre los daños a los bienes asegurados por escapes accidentales de agua o rotura de tuberías, y la cobertura de responsabilidad civil, que cubre los daños que puedas causar a terceros tanto en calidad de propietario o usuario de la vivienda como en tu vida privada.

En cuanto a los límites de cobertura, estos pueden variar dependiendo de la compañía y del tipo de póliza que elijas. Por ejemplo, para la responsabilidad civil, se recomienda aumentar la cobertura lo máximo posible y evitar que existan límites específicos por víctima. En general, la mayor parte de las compañías no permiten cubrir más de 600.000 euros, aunque alguna póliza llega a 1.200.000 euros.

Te recomendaría revisar las diferentes opciones y comparar las coberturas y límites ofrecidos por cada compañía para elegir la póliza que mejor se adapte a tus necesidades. ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarte?

Más información: link xxxxxxxxxxxx

Puedes revisar las diferentes opciones que encuentres? y decirme qué compañía es la más valorada por los clientes de pólizas de hogar?

Mensaje enviado. Puedes revisar las diferentes opciones que encuentres? y decirme qué compañía es la más valorada por los clientes de pólizas de hogar?



Buscando: 'compañía de seguros de hogar más valorada por los clientes'

Buscando: 'compañía de seguros de hogar más valorada por los clientes'

Generando respuestas para usted...

Generando respuestas para usted...

He encontrado información sobre algunas compañías de seguros que han sido valoradas positivamente por los clientes en cuanto a sus pólizas de hogar. Según un estudio de StigaCX y DEC, XXXX es la aseguradora líder en experiencia de cliente en seguros del hogar. Otra compañía que ha sido valorada positivamente por los clientes es XXX.

Sin embargo, te recomendaría que investigues y compares las diferentes opciones y coberturas ofrecidas por cada compañía para elegir la que mejor se adapte a tus necesidades y presupuesto. ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarte?

Mensaje recibido. He encontrado información sobre algunas compañías de seguros que han sido valoradas positivamente por los clientes en cuanto a sus pólizas de hogar. Según un estudio de StigaCX y DEC, **\*\*XXXXX\*\*** es la aseguradora líder en experiencia de cliente en seguros del hogar. Otra compañía que ha sido valorada positivamente por los clientes es **\*\*XX nombre de compañía\*\***. Sin embargo, te recomendaría que investigues y compares las diferentes opciones y coberturas ofrecidas por cada compañía para elegir la que mejor se adapte a tus necesidades y presupuesto. ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarte?

Más información: xxxx

#### Nota:

En este caso, "XXX, XXXX ..etc" el texto de ChatGPT Bing ofrece los nombres de compañías de seguros así como enlaces con "más información" redireccionando a la información concreta a su web que han sido eliminado por no ser objeto de estudio de este cuaderno temático.



## 8.2 La tramitación de reclamaciones por medio del ChatGPT

La tramitación de reclamaciones es una parte fundamental en la industria de corredores de seguros, y ChatGPT puede desempeñar un papel valioso en cada fase del proceso. A continuación se describen las distintas fases de la tramitación de reclamaciones y se identifican ejemplos en los que ChatGPT puede participar:



<b>Notificación de reclamación:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ChatGPT puede recibir y procesar notificaciones iniciales de reclamaciones por parte de los asegurados, recopilando información básica sobre el incidente y los datos de contacto del asegurado.</li> </ul>
<b>Recopilación de información:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ChatGPT puede realizar preguntas al asegurado para recopilar información adicional necesaria para la tramitación de la reclamación, como detalles sobre los daños o lesiones, testimonios de testigos, y documentos relevantes.</li> </ul>
<b>Evaluación de la cobertura:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ChatGPT puede revisar la póliza de seguro del asegurado y verificar si el incidente está cubierto según los términos y condiciones establecidos, identificando exclusiones o limitaciones específicas.</li> </ul>
<b>Valoración de daños:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ChatGPT puede ayudar en la estimación inicial de los daños, utilizando información proporcionada por el asegurado y comparándola con datos históricos o estándares del sector.</li> </ul>
<b>Seguimiento de la reclamación:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ChatGPT puede proporcionar actualizaciones periódicas a los asegurados sobre el estado de su reclamación, plazos previstos para la resolución, y documentos adicionales requeridos.</li> </ul>
<b>Resolución de la reclamación:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones para la resolución de la reclamación, proporcionando recomendaciones basadas en precedentes o políticas internas.</li> </ul>

Es importante tener en cuenta que ChatGPT no reemplaza la labor de los corredores de seguros, sino que actúa como una herramienta complementaria. Los corredores de seguros deben supervisar y validar las respuestas y decisiones proporcionadas por ChatGPT, y estar preparados para intervenir en casos que requieran experiencia humana adicional o situaciones complejas.

Estos ejemplos ilustran cómo ChatGPT puede mejorar la eficiencia en la tramitación de reclamaciones, al proporcionar respuestas rápidas, recopilar información precisa y ofrecer orientación preliminar a los asegurados. Sin embargo, es fundamental contar con un proceso de revisión y control de calidad para garantizar la precisión y confiabilidad de las respuestas proporcionadas por ChatGPT.



### Ejemplo tramitación de siniestros

FECOR

Tramitación de siniestros. Actúa como un tramitador de siniestros de una compañía de seguros, yo seré el cliente. Lo has entendido? responde sólo si o no .



Sí, entendí que actuarás como un cliente y yo como un tramitador de siniestros de una compañía de seguros. ¿En qué puedo ayudarte con respecto a tu siniestro?

FECOR

Te daré el contenido de la póliza para que tengas la información. Tienes que trabajar y responder en base a este contenido. Lo has entendido? responde sólo si o no.



Sí, entendido. Trabajaré y responderé en base al contenido de la póliza que me proporciones. Adelante, por favor, proporcióname la información de la póliza.



PROTECCIONES DE LA VIVIENDA Puerta/s blindada/s: No Puerta/s maciza/s: No Alarma homologada: No Alarma conectada: Sí Rejas en ventanas y acceso: Sí Persiana/s de seguridad: No Caja fuerte: No Cristal/es seguridad en ventana/s: No Cerradura/s de seguridad: No Otras: No GARANTÍAS CAPITALES PLUS CONTINENTE 357.068,00 € CONTENIDO 35.000,00 € RESPONSABILIDAD CIVIL 300.000,00 € ASISTENCIA HOGAR/ EMERGENCIAS/ BRICOLAJE CONTRATADA DEFENSA JURÍDICA Y ASISTENCIA INFORMÁTICA CONTRATADA R. CIVIL PROPIEDAD PERROS DE RAZA PELIGROSA 200.000,00 € AMPLIAR RECONSTRUCCIÓN JARDÍN CONTRATADA AMPLIACIÓN BIENES EN JARDÍN CONTRATADA CONDUCCIONES VISTAS SIN DAÑOS 500,00 € COSTE DEL SEGURO Forma de pago: ANUAL Método de pago: Domiciliado Prima TOTAL ANUAL (impuestos incluidos): €€€,€€ RESUMEN DE GARANTÍAS Y COBERTURAS GARANTÍAS BÁSICAS A.1. Incendio, explosión y caída de rayo 35.000,00 € CONTENIDO PLUS CONTINENTE 357.068,00 € A.2. Daños por agua 357.068,00 € 35.000,00 € 300,00 € - stro./año Desastros GARANTÍAS BÁSICAS CONTINENTE CONTENIDO A.3. Riesgos Extensivos A.3.1. Riesgos derivados de la Naturaleza (fenómenos atmosféricos) 357.068,00 € 35.000,00 € A.3.2. Inundación 357.068,00 € 35.000,00 € A.3.3. Actos de vandalismo y malintencionados 357.068,00 € 35.000,00 € A.3.4. Humo y hollín 357.068,00 € 35.000,00 € A.3.5. Choques, impactos, caídas de aeronaves y ondas sónicas 357.068,00 € 35.000,00 € A.4. Rotura de lunas, espejos, vidrios y cristales 357.068,00 € 35.000,00 € Rotura de mármoles, granitos, loza sanitaria 357.068,00 € - Muebles de metacrilato, cristales de placas vitrocerámicas y cristales de - 35.000,00 € electrodomésticos Restauración estética del continente contenido 3.000,00 € stro./año 3.000,00 € stro./año A.5. A.6. Daños de origen eléctrico 357.068,00 € 35.000,00 € 300,00 €\* stro./año Bienes refrigerados - A.7. Robo y atraco 1. Robo, daños por robo, atraco (dentro del hogar) 357.068,00 € 35.000,00 € 2. Gastos de reposición de llaves y cerraduras - 600,00 €\* 3. Objetos de valor: objetos de valor unitario inferior a 2.000,00 € - 7.000,00 € 4. Dinero en efectivo - 300,00 €\* Bienes en trasteros y dependencias anexas 3.500,00 € y límite 1.500,00 € por objeto 5. - 6. Hurto - 3.000,00 € stro./año Hurto de objetos de valor - 300,00 €\* Atraco en la calle - Efectos personales 1.200,00 €\* stro./año 7. - Atraco en la calle - Efectivo - 300,00 €\* A.8. Gastos Diversos 1. Asistencia de Bomberos 357.068,00 € 35.000,00 € 2. Salvamento, extinción, demolición y desescombros 357.068,00 € 35.000,00 € 3. Reposición de documentos - 3.500,00 € Inhabilitabilidad de la vivienda 35.000,00 € máx. 12 meses 357.068,00 € máx. 12 meses 4. Pérdida de alquileres 357.068,00 € - máx. 12 meses 5. Traslado temporal del contenido 3.000,00 € máx. Lím/stro. 6. - 7. Dinero en efectivo - 300,00 €\* A.9. Reconstrucción de jardines 357.068,00 € - 600,00 €\* - por árbol Replantación arboleda/jardín 2.000,00 €\* stro./año Muebles de jardín - A.10. Responsabilidad civil/fianzas 300.000,00 € R.C. Patronal 100.000,00 € A.11. Asistencia hogar/emergencia/bricolaje Contratada A.12. Defensa jurídica familiar, reclamación de daños Contratada GARANTÍAS BÁSICAS CONTINENTE CONTENIDO Defensa jurídica/fianzas judiciales 6.100,00 € Asistencia Informática Contratada Defensa Jurídica Internet Contratada GARANTÍAS OPCIONALES CONTRATADAS R.C. cazador de suscripción obligatoria R.C. propiedad perros de raza peligrosa AMPLIAR RECONSTRUCCIÓN JARDÍN AMPLIACIÓN BIENES EN JARDÍN CONDUCCIONES VISTAS SIN DAÑOS GENERALES Cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros Riesgos extraordinarios \* Capital a primer riesgo Este documento no tiene validez contractual y ha sido elaborado sobre la información que usted nos ha facilitado. Cualquier modificación en los datos reflejados puede suponer una variación en el precio. CLÁUSULAS: Ampliar reconstrucción de jardines, replantación árboles/jardín Se amplía el límite de esta garantía al 20% del capital asegurado de Continente con un sublímite de 800 euros para reposición de árbol/planta.



FECOR

Ampliación bienes en jardín Se amplía el límite de esta garantía a un importe máximo cubierto de 12.000 euros por siniestro y año. Reparación de conducciones a la vista sin causar daños Reparación de las conducciones a la vista en garajes o fachada exterior de la vivienda sin que hayan causado daños materiales hasta 500 euros por siniestro y año ¿En qué consiste este tipo de seguro? Producto dirigido a personas que son propietarias o inquilinas de una vivienda y que quieren protegerse contra los daños que pueden ocurrir en ella, las posibles pérdidas económicas generadas ante un suceso inesperado o contra la obligación de indemnizar los daños o perjuicios ocasionados a terceras personas. Puede asegurar: pisos o apartamentos, chalets adosados o chalets independientes tanto en régimen de propiedad (vivienda principal, secundaria o arrendada) como en alquiler. ¿Qué se asegura? ...f Incendio, explosión y caída del rayo. ...f Daños por agua. ...f Riesgos derivados de la naturaleza (fenómenos atmosféricos). ...f Inundación incluido los gastos de desbarre y extracción de lodos. ...f Humo y hollín. ...f Actos de vandalismo y malintencionados. ...f Impacto de animales y vehículos. ...f Asistencia de bomberos. ...f Gastos de demolición y desescombro. ...f Gastos de salvamento y extinción de incendio. ...f Gastos de reposición de documentos. ...f Inhabitabilidad de la vivienda. ...f Rotura de cristales, loza sanitaria. ...f Daños eléctricos. ...f Robo y daños por robo. ...f Responsabilidad civil. ...f Defensa jurídica familiar y reclamación de daños y asistencia informática. ...f Asistencia en el hogar, emergencia y bricolaje. Coberturas opcionales: Rotura de tubería sin daños. Desatascos. Rotura de cristales de las placas de vitrocerámica. Rotura de cristales de placas solares. Robo de objetos de valor y joyas. Atraco fuera del hogar. Restauración estética. Pérdida de bienes refrigerados. Responsabilidad civil cazador. Responsabilidad civil como propietario de perros peligrosos. Responsabilidad civil para vehículos de movilidad personal. Todo riesgo accidental. Accidentes personales. Exceso consumo de agua. Ruina total del edificio. Actos vandálicos del inquilino. ¿Qué no está asegurado? X Daños producidos intencionadamente por el asegurado, familiares o personas que convivan con aquél. X Daños indirectos. X Daños por falta de reparación, conservación o mantenimiento, así como por vicio y/o defecto de fabricación o construcción. X Daños derivados del uso de la vivienda con fines distintos a los de casa-habitación. X Daños debidos a ablandamientos, desprendimientos o corrimientos de tierras. X Daños debidos a efectos mecánicos, térmicos o radiativos causados por reacciones nucleares. X Daños producidos por actos políticos o sociales, alborotos, conflictos armados, levantamientos, insurrecciones y operaciones bélicas, incluidas maniobras. X Riesgos cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros. X Responsabilidades por daños causados al medioambiente. X Radiaciones, ruidos, vibraciones, olores, calor, modificaciones de temperatura o campos electromagnéticos. X Humos contaminantes o tóxicos originados por incendio o explosión. ¿Existen restricciones en lo que respecta a la cobertura? Si en el momento de producirse el daño la suma asegurada es inferior al valor del bien, la indemnización se reducirá en la misma proporción. En algunas garantías se cubre un importe máximo con independencia de la suma asegurada. En algunas garantías el asegurado deberá asumir parte del importe de la indemnización (franquicia). ¿Dónde estoy cubierto? ./ Riesgos ubicados en territorio español y ante reclamaciones por responsabilidades planteadas ante tribunales españoles que deriven de daños y perjuicios sobrevenidos en todo el mundo excepto Estados Unidos, Canadá y México. ¿Cuáles son mis obligaciones?

The logo for FECOR, consisting of the word "FECOR" in white lowercase letters on a dark blue rectangular background.

- Proporcionar la información que solicite el asegurador sobre el riesgo antes de la contratación.  
- Comunicar cualquier cambio de la información suministrada inicialmente, por ejemplo, si su casa queda desocupada, si cambia de dirección o si realiza cambios estructurales en su vivienda. - Debe pagar el precio de su seguro a tiempo. - Informar de cualquier pérdida, daño o accidente y facilitarnos toda la información relevante. ¿Cuándo y cómo tengo que efectuar los pagos? El primer pago debe hacerse en el momento de la contratación y los siguientes, antes del inicio de cada periodo de seguro. Puede pagar por domiciliación bancaria, con tarjeta de crédito o tarjeta de débito. Puede pagar de una sola vez o dependiendo del importe en cuotas semestrales (un pago cada seis meses) o trimestrales (un pago cada tres meses). ¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura? El contrato comienza en la hora y fecha indicadas en las condiciones del contrato. El plazo es de 12 meses a menos que se acuerde otra cosa. ¿Cómo puedo rescindir el contrato? Inmediatamente después de la contratación: si el contrato se hubiese realizado a distancia (teléfono, internet, correo electrónico o similar), podrá desistir del mismo comunicándose por escrito al asegurador, en un plazo máximo de 14 días a contar desde que recibió la información previa y la documentación contractual. Antes de la renovación: si se ha pactado la renovación automática de la póliza a la finalización de cada anualidad, se podrá oponer a dicha renovación comunicándolo por escrito a la aseguradora, con al menos un mes de antelación a la fecha de la siguiente renovación.



Gracias por proporcionar la información detallada de la póliza de seguro. A continuación, responderé a tus consultas y solicitudes en base a los detalles específicos de la póliza:

#### 1. Protecciones de la vivienda:

- Puerta/s blindada/s: No.
- Puerta/s maciza/s: No.
- Alarma homologada: No.
- Alarma conectada: Sí.
- Rejas en ventanas y acceso: Sí.
- Persiana/s de seguridad: No.
- Caja fuerte: No.
- Cristal/es seguridad en ventana/s: No.
- Cerradura/s de seguridad: No.
- Otras: No.



## 2. Garantías y capitales:

- Capital asegurado en continente: 357.068,00 €.
- Capital asegurado en contenido: 35.000,00 €.
- Responsabilidad Civil: 300.000,00 €.
- Asistencia Hogar/Emergencias/Bricolaje: Contratada.
- Defensa Jurídica y Asistencia Informática: Contratada.
- Responsabilidad Civil por propiedad de perros de raza peligrosa: 200.000,00 €.
- Ampliación de reconstrucción de jardín: Contratada.
- Ampliación de bienes en jardín: Contratada.
- Conducciones vistas sin daños: 500,00 €.

## 3. Coste del seguro:

- Forma de pago: Anual.
- Método de pago: Domiciliado.
- Prima total anual (impuestos incluidos): €€€,€€€.

## 4. Resumen de garantías y coberturas:

- Se detallan las garantías básicas y los capitales asegurados correspondientes a continente y contenido.
- Se mencionan las coberturas adicionales contratadas, como la asistencia en el hogar, defensa jurídica y asistencia informática.

## 5. Restricciones y exclusiones:

- Se enumeran los daños y situaciones no cubiertas por la póliza, como daños intencionados, falta de mantenimiento, actos políticos o sociales, entre otros.

## 6. Obligaciones del asegurado:

- Proporcionar información precisa sobre el riesgo.
- Comunicar cualquier cambio relevante en la información proporcionada inicialmente.
- Pagar el precio del seguro a tiempo.
- Informar de cualquier pérdida, daño o accidente y proporcionar la información relevante.

## 7. Pagos y duración del contrato:

- El primer pago se realiza en el momento de la contratación y los siguientes antes de cada periodo de seguro.
- Se mencionan las opciones de pago y la duración del contrato, que es de 12 meses a menos que se acuerde lo contrario.



#### 8. Rescisión del contrato:

- Se describen los procedimientos para rescindir el contrato, ya sea inmediatamente después de la contratación o antes de la renovación automática.

Ten en cuenta que esta respuesta se basa en la información proporcionada y no constituye asesoramiento legal o vinculante. Es importante que consultes directamente con tu compañía de seguros para obtener información precisa y actualizada sobre tu póliza y cualquier consulta o solicitud específica que tengas.



El cliente acaba de sufrir un siniestro con la siguiente descripción: Su perro Doberman ha mordido al perro de la vecina causando graves lesiones, y la vecina le reclama que asuma 500.000€ en gastos del veterinario del perro perjudicado. El cliente consulta al tramitador de la aseguradora: está cubierto en la póliza transcrita en los anteriores comentarios? qué pasos tiene que dar para notificar a la aseguradora y que atienda el siniestro? se puede encargar de esto el corredor de seguros? qué debe contestar a la vecina que reclama los gastos del veterinario?



Para determinar si el cliente está cubierto por el siniestro descrito en la póliza, es necesario revisar la sección de Responsabilidad Civil de la misma. Según la información proporcionada en los comentarios anteriores, la póliza tiene una cobertura de Responsabilidad Civil con un límite de 300.000€. Esto significa que la aseguradora puede cubrir hasta 300.000€ en reclamaciones por daños ocasionados a terceras personas.

En el caso del siniestro descrito, donde el perro del cliente ha causado graves lesiones al perro de la vecina, la vecina reclama 500.000€ en gastos veterinarios. En este escenario, la póliza del cliente no cubriría completamente la reclamación, ya que el límite de responsabilidad civil es de 300.000€.

Para notificar el siniestro a la aseguradora y solicitar su atención, el cliente debe seguir los siguientes pasos:

1. Revisar la póliza: Verificar los términos y condiciones de la póliza para comprender las coberturas y los procedimientos de reclamación específicos.
2. Recopilar información: Obtener todos los detalles relevantes sobre el siniestro, incluyendo la fecha, hora y descripción completa de los eventos. También es importante recopilar cualquier documentación de respaldo, como informes veterinarios, facturas y cualquier otro documento relacionado con el siniestro.



3. Contactar a la aseguradora: Comunicarse con la aseguradora lo antes posible para notificar el siniestro. Esto se puede hacer a través de los canales de contacto proporcionados en la póliza, como un número de teléfono o una dirección de correo electrónico. Es importante proporcionar todos los detalles y la documentación recopilada para respaldar la reclamación.
4. Seguir las instrucciones de la aseguradora: Una vez que se haya notificado el siniestro, la aseguradora proporcionará instrucciones específicas sobre los pasos a seguir. Esto puede incluir la presentación de formularios de reclamación adicionales, la programación de inspecciones o la realización de evaluaciones adicionales.

Sobre la pregunta de si el corredor de seguros puede encargarse de este proceso, generalmente los corredores de seguros están disponibles para brindar asesoramiento y orientación en relación con los siniestros y las reclamaciones. El cliente puede ponerse en contacto con su corredor de seguros y solicitar su asistencia en la notificación y seguimiento del siniestro. El corredor podrá proporcionar información adicional sobre el proceso de reclamación y ayudar al cliente a interactuar con la aseguradora.

En cuanto a la vecina que reclama los gastos del veterinario, el cliente debe informarle que ha notificado el siniestro a su aseguradora y que está en proceso de evaluación. También puede explicarle que la cobertura de responsabilidad civil de su póliza tiene un límite de indemnización de 300.000€, y que la aseguradora determinará si la reclamación está dentro de los términos de la póliza y hasta qué cantidad será cubierta. Es importante mantener una comunicación clara y transparente con la vecina y proporcionarle actualizaciones a medida que la reclamación avance.

Por favor, prepara una notificación formal a la compañía de seguros y otra a la vecina.



Notificación a la compañía de seguros:

[Nombre del Cliente] [Dirección del Cliente] [Ciudad, Código Postal] [Fecha]

[Nombre de la Compañía de Seguros] [Dirección de la Compañía de Seguros] [Ciudad, Código Postal]

Asunto: Notificación de siniestro y solicitud de atención

Estimado/a [Nombre del Representante de la Compañía de Seguros],



Por medio de la presente, quiero notificar formalmente un siniestro que ha ocurrido y solicitar su atención de acuerdo con la póliza de seguro que tengo con su compañía. Agradecería que se iniciara el proceso de reclamación correspondiente.

Detalles del siniestro:

- Fecha del siniestro: [Fecha del siniestro]
- Descripción del siniestro: Mi perro Doberman ha mordido al perro de mi vecina, ocasionándole graves lesiones. Como resultado, la vecina me ha reclamado gastos del veterinario del perro perjudicado, ascendiendo a un total de 500.000€.

Me gustaría destacar que mi póliza de seguro incluye una cobertura de Responsabilidad Civil con un límite de indemnización de 300.000€. Entiendo que la reclamación de la vecina excede este límite, pero le notifico el siniestro para que pueda evaluarse y se tomen las medidas correspondientes de acuerdo con los términos y condiciones de la póliza.

Adjunto a esta notificación, encontrará la siguiente documentación respaldatoria:

- Informe veterinario detallando las lesiones sufridas por el perro de mi vecina.
- Facturas y recibos de los gastos veterinarios reclamados por la vecina.
- Cualquier otro documento relevante relacionado con el siniestro.

Agradezco su pronta atención a este asunto y quedo a disposición para proporcionar cualquier información adicional que pueda requerir. Espero recibir instrucciones detalladas sobre el proceso de reclamación y cualquier formulario adicional que deba completar.

Agradezco su atención y colaboración en este asunto y confío en que se resolverá de la mejor manera posible.

Atentamente,

[Firma del Cliente] [Nombre del Cliente] [Número de póliza]

Notificación a la vecina:

[Nombre de la Vecina] [Dirección de la Vecina] [Ciudad, Código Postal] [Fecha]

Estimada [Nombre de la Vecina],



Espero que esta carta la encuentre bien. Me dirijo a usted para abordar el incidente que ocurrió recientemente con nuestros perros y su perro resultó lesionado. Quiero expresar mi preocupación por lo sucedido y notificarle que he tomado las medidas necesarias para abordar la situación.

He notificado el incidente a mi compañía de seguros y he iniciado el proceso de reclamación correspondiente. La compañía de seguros está evaluando los detalles del siniestro y los gastos veterinarios reclamados, que ascienden a un total de 500.000€. Sin embargo, debo informarle que mi póliza de seguro tiene una cobertura de Responsabilidad Civil con un límite de indemnización de 300.000€.

Le pido su comprensión en relación con este límite establecido por mi póliza de seguro. La compañía de seguros determinará si la reclamación está dentro de los términos de la póliza y hasta qué cantidad será cubierta. Estoy cooperando plenamente con la aseguradora y proporcionaré toda la documentación requerida para respaldar la reclamación.

Entiendo la preocupación que pueda tener por los gastos veterinarios y lamento sinceramente lo sucedido. Espero que la situación se resuelva de la mejor manera posible y que nuestros perros se recuperen completamente. Mantendré una comunicación abierta con mi compañía de seguros y le proporcionaré actualizaciones a medida que el proceso de reclamación avance.

Agradezco su paciencia y comprensión en este asunto. Si tiene alguna pregunta o inquietud adicional, no dude en ponerse en contacto conmigo.

Atentamente,

[Firma del Cliente] [Nombre del Cliente]

Redacta un finiquito de acuerdo de la compañía de seguros para la vecina. Ofrece la cantidad estimada de gastos teniendo en cuenta los límites de la póliza. Incluye las correspondientes renunciaciones a realizar cualquier reclamación a cambio de la cantidad entregada y exoneraciones de responsabilidad.



Estimada [Nombre de la Vecina],

Nos complace informarle que, tras evaluar el incidente y los gastos veterinarios reclamados, nuestra compañía de seguros ha decidido ofrecerle una compensación por los daños ocasionados a su perro como resultado del incidente con mi perro Doberman. Queremos resolver este asunto de manera amistosa y evitar futuros conflictos, por lo que adjuntamos un acuerdo de finiquito que establece los términos y condiciones para la compensación.

#### Acuerdo de Finiquito

Entre [Nombre de la Vecina] (en adelante, "El Reclamante") y [Nombre del Cliente] (en adelante, "El Asegurado"), en representación de [Nombre de la Compañía de Seguros] (en adelante, "La Compañía"), se acuerda lo siguiente:

1. La Compañía ofrece una compensación de [Cantidad Estimada de Gastos], correspondiente a los gastos veterinarios reclamados por El Reclamante.
2. El Asegurado reconoce que la póliza de seguro suscrita tiene un límite de indemnización de [Límite de la Póliza] para casos de Responsabilidad Civil.
3. Al aceptar esta compensación, El Reclamante renuncia a cualquier reclamación adicional, ya sea presente o futura, relacionada con el incidente mencionado.
4. El Asegurado no asume responsabilidad alguna más allá de la compensación ofrecida y, al hacer efectivo este acuerdo, queda exonerado de cualquier responsabilidad futura en relación con el incidente mencionado.
5. Ambas partes acuerdan que este acuerdo de finiquito es válido y vinculante, y que no se realizarán reclamaciones o acciones legales adicionales entre ellas relacionadas con el incidente mencionado.
6. Cualquier disputa que surja en relación con este acuerdo se resolverá mediante medios de arbitraje o mediante los tribunales competentes según lo establecido en la legislación vigente.
7. Este acuerdo de finiquito tendrá efecto una vez que ambas partes lo firmen y devuelvan una copia a la Compañía de Seguros.

Por favor, revise cuidadosamente los términos y condiciones de este acuerdo. Si está de acuerdo, le pedimos que firme y devuelva una copia del mismo a la Compañía de Seguros. Si tiene alguna pregunta o desea discutir algún aspecto de este acuerdo, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

Agradecemos su cooperación en este asunto y esperamos que esta solución satisfaga ambas partes.

Atentamente,

[Firma del Cliente] [Nombre del Cliente]

Aceptado y Acordado:

[Firma de la Vecina] [Nombre de la Vecina]

Fecha: [Fecha de la Firma]











Proyectando al  
**#CorredorTech**

**#somosFECOR**