Innovación, digitalización y regulación, los ejes que marcaron el pulso del Forbes Insurance Summit

Boletín N°:

Dic 09, 2025 PARAGUAY

Forbes Paraguay presentó la primera edición del Insurance Summit, donde diversos referentes del sector destacaron las claves para hacer crecer el negocio y llegar a nuevos consumidores. En ese marco, debatieron sobre las tendencias y las normativas necesarias para avanzar hacia una mayor penetración del seguro respecto al PIB.

La revista de negocios Forbes Paraguay dedicó una edición de Summit exclusivamente al sector asegurador paraguayo. Fue el pasado 28 de noviembre en el Centro Cultural del Puerto en Asunción, donde se reunieron los principales actores del mercado para hablar acerca de las nuevas tendencias que están revolucionando y dinamizando a las compañías.

En un primer panel, el presidente de Seguridad Seguros, Manuel Fronciani, aseguró que existe un antes y un después en el sector debido al avance de la tecnología y a la mayor digitalización que se aplica tanto a los procesos internos como externos de las compañías.

Remarcó que, mediante la tecnología, las pólizas están más cerca de los clientes, dado que, a través de un botón, ya pueden acceder a una. “Es un paso muy grande entre lo que era el mercado de aquella época”, recordó refiriéndose al siglo anterior.

Reconoció que, si bien había menos jugadores, se tenía una actividad más conservadora, es decir, las empresas no eran tan agresivas en generar nuevos productos o coberturas. Mencionó que, mediante ese trabajo, lograron que muchos nuevos clientes se incluyan al mercado.

Carlos Agnesina, gerente comercial de MAPFRE, coincidió en la importancia de la digitalización y afirmó que en la compañía tienen una aplicación conocida como “MAPFRE Cliente Paraguay” dentro del cual permiten realizar gestiones, tramitaciones de pólizas, consultas y avances.

Explicó que, dentro de un mercado con 35 compañías, ellos apuestan a una cultura donde la forma de trabajar no está enfocada ni en el producto ni en el precio, sino más bien en generar confianza con los consumidores. “Eso te da sostenibilidad en el tiempo. Tener una gestión de confianza con el cliente es un diferenciador”, acotó, agregando que el precio y el producto son factores de competitividad dentro del mercado.

Baja cobertura en salud

Durante el evento, Iván Ojeda, socio gerente de Captura Consulting presentó una radiografía contundente sobre el estado del seguro de salud en Paraguay, revelando una realidad que sigue siendo una asignatura pendiente para el país: apenas uno de cada tres paraguayos cuenta con algún tipo de cobertura.

El estudio, basado en mil encuestas realizadas en Asunción, Gran Asunción y las principales ciudades del interior, expone que el acceso a seguros –tanto públicos como privados– continúa profundamente condicionado por el nivel socioeconómico, dejando a una amplia mayoría sin protección ante eventos de salud inesperados.

La presentación destacó que el 65% de los hogares urbanos no posee seguro de salud, una cifra que ilustra la fragilidad del sistema en un contexto donde los gastos médicos se han convertido en uno de los principales motivos de endeudamiento familiar.

Reforma pendiente

La voz del Gobierno estuvo presente en el evento. La Superintendenta de Seguros del Banco Central del Paraguay (BCP), Adriana Jazmín Bernal, recordó que están inmersos en la reforma de la Ley de Seguros que este 2025 cumple 30 años. Si bien no hizo referencia a la dilación de su tratamiento parlamentario, explicó que con la misma buscan pasar de un sistema de cumplimiento a una supervisión basada en riesgos, de manera a alinearse a estándares internacionales. Una vez que se apruebe la ley, se prevé un proceso gradual de implementación, que demandará entre 5 y 7 años, y que deberán cumplir todos los regulados según su tamaño y capacidades.

A su vez, con la reforma se sumarán nuevos canales de distribución, permitiendo la comercialización de seguros más alla de la venta directa de las aseguradoras y de los agentes y corredores, con el objetivo de ampliar la cobertura en zonas donde la presencialidad es limitada.

“Vimos la necesidad de aplicar los avances tecnológicos que se dieron últimamente, generamos algunas normativas para acompañar esta dinámica del sector debido a que se acercaban y nos decían que era necesario llegar a la gente a través de canales ya no presenciales, sino digitales”, mencionó.

Es por eso que vieron como prioritario la necesidad de generar una serie de lineamientos generales, de manera que cada compañía sea la que determine la implementación de lo que llevará a cabo, es decir, establecieron principios para proteger al cliente, generando mayor trazabilidad.

La era de la inteligencia artificial

Desde La Consolidada de Seguros, Milder González, Líder de Proyecto de IA, aseguró que la compañía está avanzando fuertemente en la aplicación de la inteligencia artificial en los procesos, tanto internos como externos, de manera a lograr mayor eficiencia en la operación.

Explicó que, si bien es importante avanzar en este proceso, afirmó que la innovación no se superpone con la experiencia del cliente, dado que se están tomando el tiempo para poder probar, ajustar y validar cada proceso para lograr el éxito del proyecto.

“En la Consolidada contamos con un equipo de TI bastante sólido, con mucha experiencia, lo que hizo que, aparte de un sistema propio, la implementación de la IA

sea mucho más ágil, más ordenada y más segura", aclaró el funcionario.

Mencionó que están implementando IA en el área de finanzas donde se logró que procesos que antes tardaban horas se puedan hacer en segundos. "También lo estamos implementando en otras áreas como comercial, siniestros y asistencia", acotó.

A su turno, Alberto Van Humbeeck, Gerente General de La Rural Seguros mencionó las tendencias que están acompañando al sector, en especial las impulsadas por el uso de la tecnología, coincidiendo en el desarrollo exponencial que está teniendo la inteligencia artificial.

En el caso de la compañía a su cargo, dijo que desde el año anterior están bastante fuertes en la experimentación de la IA, con un equipo que está entrenándola para que pueda volver los procesos mucho más fáciles y eficientes. "Estamos trabajando en la parte de liquidación de siniestros y en la suscripción de riesgos. La última experiencia es que le cargamos las más de 350 resoluciones de la Superintendencia de Seguros", acotó.

El gerente comentó que, mediante esta nueva herramienta, están logrando aportar mayor eficiencia a los procesos, lo que les ayuda a cumplir con sus objetivos más importantes como compañía.

Segmentos con gran oportunidad

Finalmente, Teresa Guillén, Gerente de Banca Seguros del GNB, mencionó que ven una oportunidad gigantesca en el sector de los micro emprendedores, es decir, las micro, pequeñas y medianas empresas, además de los jóvenes, que hoy ingresan al mercado laboral y pueden generar cierto cambio en el consumo del seguro.

"Estuvimos viendo cómo está compuesta nuestra población en el país y eso nos sirve muchísimo hacer un doble clic para seguir apostando en productos y ver la mejor manera de llegar a ellos, con un lenguaje simple y correcto para que se entienda lo que es el seguro", agregó.

Asimismo, explicó que la formalización en el sector ha crecido de forma leve, por lo cual no considera que la obligación para tomar un seguro sea el camino, sino más bien, sostiene la idea de apostar por una mayor educación. En ese sentido, destacó el gran trabajo que está haciendo, tanto la Superintendencia de Seguros como todas las compañías para seguir empujando la penetración del mercado.

"Tuve el privilegio de participar, a través de Banco GNB, en Forbes Paraguay Insurance Summit 2025, marcando siempre nuestro compromiso con la innovación, la transformación y la experiencia del cliente en el mercado asegurador. Fue una jornada de ideas que inspiran: tendencias, tecnología, sostenibilidad y una mirada estratégica hacia el futuro de la industria. Charlas profundas, paneles de alto nivel y una certeza compartida: el seguro en Paraguay está evolucionando y en GNB elegimos ser parte importante de ese cambio. Me quedo con aprendizajes valiosos, nuevos desafíos y una motivación renovada para seguir aportando a este camino de crecimiento en nuestro querido Paraguay", concluyó la ejecutiva.

Fuente

Fuente: 100 Seguro

Enlace:
https://100seguro.com.py/innovacion-digitalizacion-y-regulacion-los-ejes-que-marcaron-el-pulso-del-forbes-summit-insurance/