

REVISTA

riesgos y finanzas

La primera revista especializada
en seguros, economía y tecnología
de Bolivia

agosto 2023
Año 7 No. 73
Distribución Gratuita



CONOCIENDO A:

JAIME ASCARRUNZ

Presidente de la
Cámara Nacional de Comercio



El Sello Verde

PARA AMÉRICA LATINA

Cambia la huella
de carbono
de tu empresa
por un compromiso
de lucha contra
el cambio climático



ALIANZADELSEGURO.ORG
SELLOVERDE@ALIANZADELSEGURO.ORG



800 10 2266
800 10 2266
800 10 2266
800 10 2266
800 10 2266



¡Llámanos!
800 10 2266
Atención al cliente



NOSOTROS TE ASESORAMOS

 800 10 22 66  www.conegsa.com  @conegsabol  /conegsa  Consultores de Seguros S.A.



Este operador está bajo la fiscalización y control de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

Tecnología sin límites

En esta edición seguimos compartiendo temas que además de ser actuales, inciden en el presente y futuro inmediato de la industria aseguradora a nivel global; como son los chatbots, que tienen el potencial de ser una herramienta valiosa en el mercado asegurador, pero su éxito depende en gran medida de cómo se implementen y se integren en la estrategia general de atención al cliente de una compañía. Cuando se utilizan de manera efectiva y se combinan con el toque humano (cuando es necesario), pueden mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente en la industria de seguros.

Además nos honra con su presencia en la portada y en la sección 'Conociendo a:' el Ing. Jaime Ascarrunz, Presidente electo de la Cámara Nacional de Comercio de Bolivia y uno de los empresarios más influyentes del último tiempo; amena e importante conversación con quien es la cabeza del sector empresarial privado del país.

¡Invitadas/os a disfrutar y compartir la octava edición del año!



Sergio Suxo
Director General



Dirección General

Sergio Suxo Uria

Diseño
Diagramación
Edición
Distribución

**CONSER
MEDIA**

Colaboradores

Rolando Kempff
Germán Molina
Ernesto Bodenheimer
Pasqual Llongueras
Francisco Gómez
Marcos Urarte
Patricio Fernández Canto
Xavier Marcet
Gabriel Mysler
Alejandro Melamed
Sofía Rojas
Jorge Suxo

Contacto

Correo electrónico:
contacto@conser.bo

Teléfono:
+591 2115371

Pag. 8 Entrevista del mes



Jaime Ascarrunz - Presidente de la CNC

Pag. 12
Chatbots en seguros



Pag. 30
Pymes y liquidez

Pag. 24
Sección Génesis Latam
Consulting



16

Seguros Integrados

22

Reportaje gráfico de los Premios
Maya Internacional 2023

32

Innovaciones en el Sector Financiero

46

IA + Viaje del cliente y cómo mejorar
las métricas de atención.

Pag. 36
Innovación 'Fintech'
Open Banking y
pagos B2B

Conociendo a: Jaime Ascarrunz

Presidente de la
Cámara
Nacional de
Comercio

Entrevistamos
al Presidente de
la Organización
Empresarial más
importante de
Bolivia





Conversamos con el Ingeniero Jaime Ascarrunz Eduardo, Presidente electo de la Cámara Nacional de Comercio de

Bolivia, la organización empresarial más antigua y prestigiosa en el país. Pudimos conocer en esta amena charla el presente y los grandes retos que asume en su mandato a la cabeza del empresariado local.

¿Cuáles son los principales motivos para dedicarse a la dirigencia empresarial?

Como empresario, al desarrollar mis actividades he observado de cerca las dificultades que hay que enfrentar en el país para llevar adelante un emprendimiento. Por ello, he asumido el desafío de trabajar para mejorar las condiciones para las nuevas generaciones de emprendedores. Estoy convencido de que ésta es la mejor forma de apoyar al desarrollo del país, pues es el sector privado el que tiene la capacidad de generar emprendimientos y empleo productivo.

¿Hace cuánto tiempo se dedica a ello?

Hace más de 20 años.

¿Qué es la Federación de Empresarios de La Paz?

La Federación de Empresarios Privados de La Paz (FEPLP), es una asociación, sin fines de lucro, que agrupa y representa a las entidades empresariales privadas del Departamento de La Paz. Tiene por objetivo principal promover, defender y mejorar el desarrollo de las actividades privadas, sobre la base de la vigencia y ejercicio de la libertad de empresa dentro del Estado de Derecho.

¿Cómo le sirvió para proyectarse a la presidencia de la CNC?

Cómo Presidente de FEPLP realice varias propuestas para el desarrollo departamental, como ser la producción de alimentos a gran escala y generación de energía hidroeléctrica destinados a la exportación. Hice énfasis en la generación de empleo para los jóvenes y realice alianzas estratégicas con otras Federaciones como Beni y Pando.

En la Federación hemos desarrollado un amplio trabajo, que ha generado gran expectativa. Hemos planteado la marcha al norte del departamento, convencidos que existen importantes oportunidades para desarrollar esta región del país, que ha estado por tanto tiempo olvidada y descuidada. También hemos trabajado por la unidad de los empresarios paceños, dando cabida a todos los sectores empresariales del departamento. Considero que este trabajo ha servido para que los empresarios decidan ahora confiarme la Presidencia de la CNC.

¿Qué planes tiene para cumplir tan importante labor?

Nuestro propósito es mejorar las condiciones para quienes quieren realizar emprendimientos en nuestro país. Para ello estamos estableciendo canales de comunicación con el gobierno para plantear mejoras que hagan al país más atractivo para la inversión, nacional y extranjera. Tenemos la esperanza de que el gobierno entienda las preocupaciones de los empresarios y la potencialidad de generar un acuerdo entre el sector público y privado para el desarrollo del país, insistimos en que se garantice la seguridad jurídica y, de ser posible, se ajusten los temas tributarios y laborales, para incentivar a los inversionistas.

Tenemos también la intención de fortalecer nuestro apoyo a las empresas en el proceso de digitalización y adopción de nuevas tecnologías. Estamos haciendo énfasis en la capacitación y difusión de las nuevas tecnologías de información y comunicación, incluyendo la inteligencia artificial. Como parte de DIGICERT ayudamos a las empresas a hacer uso de la firma digital. Somos parte también de la Comisión de Economía Naranja, que pretende impulsar las iniciativas en este tipo de emprendimientos.

Vamos a potenciar nuestros proyectos de apoyo a nuevos emprendimientos. Estamos iniciando el proyecto BeeGreen dentro del programa Al Invest, que tiene el apoyo de la Unión Europea. Este proyecto plantea soluciones innovadoras para la agricultura, identificando e introduciendo oportunidades digitales empresariales sostenibles en la cadena de valor apícola, que esperamos se

repliquen más adelante en las cadenas de valor del café y cacao.

¿Quiénes componen su equipo directorial o directorio?

El Directorio de la Cámara nacional de Comercio está compuesto, además de mi persona como Presidente, por Juan Carlos Viscarra Álvarez, como Vicepresidente; Douglas Ascarrunz Aramayo, como segundo Vicepresidente; Roberto Taboada Bejarano, como Tesorero y Demian Hinojosa como Pro Tesorero.

¿Cuáles son principales objetivos?

Nuestros principales objetivos son:

- Mejorar la relación con el gobierno nacional de manera que el sector público y el sector privado trabajen conjuntamente para lograr el desarrollo del país y la erradicación de la pobreza.
- Apoyar a nuestros asociados para que puedan incrementar sus ventas, ampliar sus mercados, garantizar sus insumos y desarrollar nuevos productos y servicios.
- Apoyar en la capacitación del personal operativo y gerencial de nuestros asociados.
- Contribuir a la digitalización y adopción de nuevas tecnologías de las empresas asociadas a la CNC.
- Apoyar otros emprendimientos de coyuntura económica y empresarial, que puedan generar

valor, sean replicables y ayuden al desarrollo de sus comunidades.

¿Qué sucederá con las importantes empresas de la CNC?

Esperamos que las empresas que están asociadas a la CNC continúen creciendo e innovando para aportar al país en la generación de productos y empleo. La CNC espera que estas empresas puedan encontrar en nuestra institución un aliado y un recurso útil para poder alcanzar sus objetivos.

¿Estamos preparados para dar inicio a las actividades modernas de la ciber-comunicación y desarrollo comercial?

A pesar de las limitaciones, existen en el país más de una iniciativa que demuestra que podemos ser competitivos en las industrias de tecnología de punta. Pero para poder desarrollar estas nuevas actividades a una mayor escala es importante mejorar las capacidades de nuestra población. El país destina importantes recursos a la educación, pero los resultados que obtenemos no son los que el país requiere para enfrentar el futuro. Por ello es necesario reflexionar sobre la formación de las nuevas generaciones de profesionales.

¿Será un periodo de cambios en la estructura societaria de la CNC?

No tenemos pensado ningún cambio en la estructura societaria de la CNC.



¿Podremos impulsar al joven empresario nacional a incorporar al trabajo de desarrollo de la CNC?

La promoción de las nuevas generaciones de empresarios es una de nuestras preocupaciones centrales. Muchas empresas asociadas a la CNC han sido formadas por jóvenes empresarios. De hecho, son los jóvenes emprendedores quienes más solicitan el apoyo de la CNC en materia de capacitación y gestión. La nueva Directiva que me acompaña incluye jóvenes empresarios. Una de las líneas de nuestro trabajo es el apoyo y promoción de nuevos emprendimientos y emprendedores.

¿Se habilitarán opciones para conocer sus inquietudes?

Estamos abiertos a conocer y apoyar las inquietudes de los nuevos emprendedores. Gran parte de la actividad de la CNC gira alrededor del apoyo a las nuevas iniciativas. Tenemos varios eventos al año en los que los jóvenes emprendedores pueden participar y hacernos conocer sus expectativas. Por otro lado, el personal de la CNC está siempre dispuesto a escuchar y apoyar nuevas iniciativas.

¿Qué se espera de una actividad con las otras cámaras?

La mayoría de las cámaras de Industria y Comercio del interior del país están asociadas a la CNC, por lo que no sólo coordinan su trabajo con nosotros, sino que participan activamente en el Directorio de la institución. Esperamos seguir colaborando y coordinando nuestro trabajo con ellas. Por otro lado, la CNC participa activamente en la Confederación de Empresarios Privados (CEPB) y Cámaras que agrupan a las diversas asociaciones empresariales del país.

La FUNDACIÓN INTEGRALIA quiere ayudar con una muy imperiosa necesidad de integración laboral. ¿Están preparados para recibir este importante apoyo?

El tema laboral es central en el trabajo de la CNC. Estamos dispuestos a explorar la posibilidad de colaborar la FUNDACIÓN INTEGRALIA y ver cómo podemos ayudar a lograr una efectiva integración laboral.

La CNC, ¿qué espacio ocupa de sus tareas cotidianas?

La CNC requiere gran parte de mi tiempo y preocupaciones, tiempo que podría dedicar a mi empresa y a mi familia. Pero cumplo esta misión con satisfacción, por el sentido de responsabilidad con el país que tengo, y convencido que este esfuerzo contribuye al sector empresarial y en última instancia al desarrollo del país y su gente.

¿Su familia lo apoya?

Por supuesto. No podría cumplir con esta responsabilidad sin el apoyo y comprensión de mi familia, a la que agradezco profundamente.

¿Qué legado quiere usted dejarnos?

Una Cámara fortalecida y referente para las empresas del país.

Un mensaje a los noveles empresarios.

El hacer empresa en cualquier circunstancia es difícil. Antes de lograr un emprendimiento exitoso uno debe superar muchos fracasos. Se dice que Thomas Alva Edison fracasó más de 10.000 veces antes de lograr su invento más importante: la lámpara incandescente. Por ello el mensaje que quiero darles a los nuevos empresarios es que perseveren en sus sueños y no se dejen desalentar por los eventuales fracasos y/o dificultades. "El éxito es de quien persevera en busca de sus objetivos".

"Como empresario, al desarrollar mis actividades he observado de cerca las dificultades que hay que enfrentar en el país para llevar adelante un emprendimiento. Por ello, he asumido el desafío de trabajar para mejorar las condiciones para las nuevas generaciones de emprendedores."



Los chatbots en el sector de seguros son herramientas de inteligencia artificial (IA) que se utilizan para interactuar con los clientes y ayudar en una variedad de tareas relacionadas con seguros.

El mercado de chatbots de seguros alcanzará los 2.600 millones de dólares en 2030

Se pronostica que el mercado global de chatbots de seguros crecerá a una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) del 24,9%, alcanzando los 2.600 millones de dólares para el año 2030. La interfaz basada en texto es la más utilizada en estos chatbots, y se espera que genere más del 70% de la cuota de mercado en 2030.

Así lo revela el informe 'Global Insurance Chatbot Market Size, Share & Industry Trends Analysis Report By Type, By User Interface, By Regional Outlook and Forecast, 2023 – 2030', elaborado por Reportlinker.com. El informe indica que los chatbots están siendo adoptados por las compañías de seguros para agilizar procesos y mejorar la experiencia del cliente, ofreciendo

asistencia en tareas como pagos, ahorros, transferencias de dinero y gestión de saldos.

Algunos de los factores que influyen en el mercado asegurador son la creciente aceptación de las tecnologías de procesamiento del lenguaje natural (PLN) e inteligencia artificial (IA), el aumento de la demanda de servicios automatizados por parte de los clientes y la inexactitud y menor capacidad en casos de gestión de asuntos complejos.

Sin embargo, enfrentan desafíos en la resolución de problemas complejos y la gestión de cuestiones que están fuera de su base de conocimientos pues, aunque los chatbots responden bien a las preguntas más frecuentes y resuelven cuestiones sencillas, pueden tener problemas con cuestiones más complicadas y dar respuestas inapropiadas si su base de conocimiento no cubre el problema concreto a tratar, dando como resultado soluciones demasiado simplificadas o insuficientes a problemas complicados.

Perspectiva por tipos

Según el tipo, el mercado se segmenta en chatbots de servicio al cliente, chatbots de ventas, chatbots de procesamiento de reclamaciones, chatbots de suscripción y otros. El segmento de chatbots de procesamiento de reclamaciones obtuvo una cuota de ingresos significativa en el mercado en 2022.

Una de las tareas más vitales que realiza una empresa de seguros es el procesamiento de reclamaciones. La reputación de una compañía de seguros se ve afectada significativamente por la rapidez y facilidad con que se puede completar este proceso. Las reclamaciones realizadas mediante un chatbot en Messenger se responden rápidamente sin retrasos, y los datos

se guardan en tipos de documentos predefinidos.

Perspectivas de la interfaz de usuario

Por interfaz de usuario, el mercado se fragmenta en interfaz basada en texto e interfaz basada en voz. El segmento de la interfaz basada en texto dominó el mercado con la máxima cuota de ingresos. Esto se debe a que las interfaces de usuario basadas en texto se han desarrollado para manejar distintos idiomas, lo que permite a las aseguradoras prestar servicios a una clientela mundial. Para ofrecer a los usuarios una experiencia más interesante y personalizada, las empresas integran cada vez más emoticonos y GIF.

Perspectivas regionales

Por regiones, el mercado se analiza en Norteamérica, Europa, Asia-Pacífico y LAMEA. La región de Norteamérica lideró el mercado con la mayor cuota de ingresos en 2022, con empresas como IBM, Amazon, Oracle y Nuance Communications desplegando estrategias innovadoras en este creciente sector.

Esto se debe al aumento de la demanda de usuarios individuales provocado por el crecimiento de los consumidores móviles e inalámbricos. Además, un aumento en el uso de las tendencias BYOD (traiga su propio dispositivo) ha impulsado el desarrollo del trabajo remoto en la región y el aumento de la demanda de chatbots de seguros.

Fuente: future.inese.es



LAS COSAS NO SIEMPRE
SALEN **COMO ESPERAS.**

ASEGÚRATE



SEGUROS PERSONALES



Individuales

(oncológico, vida, accidentes)



Grupales

(escolaridad, accidentes, vida)

 **Crediseguro** 

Dirección: Av. Hernando Siles esq. Calle 10, Torre Empresarial ESIMSA, piso 9. Zona Obrajes de la ciudad de La Paz **Teléfono:** 591 + (2) 2175900 **Página Web:** www.crediseguro.com.bo **Facebook:** @CrediseguroBolivia



Este operador está bajo la fiscalización y control de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

Se incrementa la demanda por seguros integrados de manera digital

Encuesta mundial de Chubb muestra mayor preferencia de proteger estilos de vida.

Una encuesta mundial de la aseguradora Chubb mostró que el 56 % de los consumidores creen que necesitan más seguros integrados o embebidos, gracias a la transformación digital que aceleró la pandemia.

En la encuesta, Chubb mostró que los seguros de vehículo se imponen en las preferencias de los usuarios, con el 68 % a nivel global, (aunque en Latinoamérica la cifra es de 71 %), por encima de los de Salud con el 66 % y Vida con el 63 %.

Luego siguen los seguros de Viaje con el 37 %, Hogar con el 28 % y el de Garantía de compras costosas con el 28 %. Más atrás están los seguros de Negocio con el 21 %, Fraude cibernético con el 15 %, Protección de salario con el 8 % y el de Mascotas con el 6 %.

El 46 % de los consumidores a nivel global considera que lo obvio es comprar seguros de manera digital y en este sentido los consumidores más jóvenes son más propensos a adquirir seguros de esta manera.

Adicionalmente, la encuesta mostró que los seguros integrados están generando ingresos para bancos y fintechs en todo el mundo, y Asia y

América Latina lideran el camino.

El 41 % de las empresas financieras en América Latina obtienen actualmente al menos el 10% de sus ingresos de los seguros integrados, en comparación con el 10% en América del Norte, el 16 % en Asia y el 11 % en Europa.

El 55% de los consumidores en América Latina han adquirido seguros como parte de otra transacción, en comparación con el 37 % en Europa, el 43 % en América del Norte y el 46 % en Asia.

El 55 % de las empresas financieras en Europa coinciden en que los seguros integrados generan nuevas fuentes de ingresos, en comparación con el 52 % en América Latina, el 45 % en Asia y el 44 % en América del Norte.

También reveló que los ejecutivos financieros ven los seguros integrados como esenciales para generar la confianza del cliente y aumentar los ingresos.

(Lea más: Mipymes colombianas muestran leve crecimiento en segundo trimestre)

El 81 % de los ejecutivos financieros en todo el

mundo que participan en la toma de decisiones sobre productos de seguros creen que los seguros integrados pasarán de ser una oferta 'buena de tener' a una imprescindible.

El 74 % de los ejecutivos financieros creen que los seguros integrados les ayudan a construir la confianza con los clientes.

Sin embargo, el 55 % de los ejecutivos financieros coinciden que las aseguradoras establecidas tienen ventaja sobre las Insuretech nativas digitales porque tienen la confianza de los clientes, sin embargo, solo el 10 % valora una marca de confianza en su socio de seguros.

Según la encuesta, el 60 % de los ejecutivos afirman que la falta de personal interno es su mayor desafío con seguros integrados, el 48 % dice que la complicada integración de tecnología es el principal desafío con el socio de seguros actual.

Adicionalmente, el 48% de las empresas financieras afirman que la experiencia del cliente con seguros integrados es confusa.

Rodrigo Valiente, vicepresidente regional digital para América Latina de Chubb Seguros, dice que el seguro hace parte de la construcción de valor en esa experiencia al cliente para resolverle las cosas.

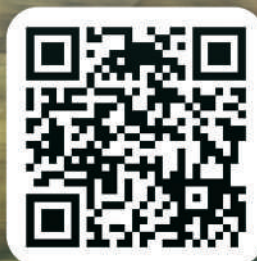
(Vea: Ciberataques y riesgos por IA, principales amenazas para los negocios)

Dijo que según la visión de los ejecutivos financieros, el 77 % considera que los seguros embebidos van a pasar a ser mandatarios.

Otro punto de la encuesta que resalta Valiente es que más del 62 % de consultados en Latinoamérica dicen que sienten que están subasegurados.

Fuente: portafolio.co

Si quieres tranquilidad,
ASEGURANDO TU MOTO
¡Vas por buen camino!



**¡SOLICITA TU
SEGURO AHORA!**



Tendencia favorable en los precios de seguros cibernéticos en Latinoamérica

Los precios de los seguros comerciales en Latinoamérica aumentaron un 8% en el segundo trimestre de 2023 al igual que en el primer trimestre y contra un 3% a nivel global, según el Índice del Mercado de Seguros Globales publicado por Marsh, el corredor de seguros y asesor de riesgos líder en el mundo y una empresa de Marsh McLennan. Vale la pena destacar que este segundo trimestre de 2023 marca el vigésimo tercer trimestre consecutivo de aumentos de precios.

Entre los hallazgos más relevantes para Latinoamérica, encontramos:

- El precio del seguro de daños de propiedad aumentó un 7%, en comparación con el 8% del trimestre anterior; fue el décimo noveno trimestre consecutivo de aumento.
 - Las coberturas de huelgas, disturbios y conmoción civil (SRCC), continuaron siendo un desafío debido a la incertidumbre política en la región, particularmente en Chile y Colombia.
 - Los precios de los seguros de responsabilidad civil aumentaron un 12% este trimestre, en comparación con el 10% del trimestre anterior.
- La responsabilidad civil en el sector automotriz experimentó los mayores aumentos en toda la región, particularmente en México, impulsada por reclamos, inflación y costos laborales.
- El precio de líneas financieras y profesionales se mantuvo estable, en comparación con un

aumento del 1% en el trimestre anterior.

- Los precios de los seguros cibernéticos aumentaron un 12% en comparación con el 15% del trimestre anterior.
- La demanda de seguros cibernéticos en la región impulsó un aumento de la capacidad.
- Las aseguradoras comienzan a ofrecer coberturas mejoradas para abordar riesgos cibernéticos emergentes, incluidos ataques de ransomware y violaciones de datos.

Al comentar sobre el informe, Ernesto Díaz, Líder de Placement para Marsh Latinoamérica dijo: "No cabe duda que la moderación de precios en los seguros cibernéticos y D&O, es un efecto muy positivo para nuestros clientes, sin embargo los aumentos continuos en el mercado de bienes físicos, específicamente para riesgos catastróficos, siguen siendo un área de preocupación y de enfoque para nosotros."

"A medida que avanzamos en la segunda mitad de 2023, estamos trabajando con nuestros clientes para explorar una amplia gama de opciones que los ayudarán a enfrentar los desafíos que se avecinan en medio de la continua incertidumbre económica, inflacionaria y geopolítica, y lograr resultados óptimos del mercado asegurador."

Fuente: *diarioestrategia.cl*



**NACIONAL
SEGUROS**



**24 años
cuidando de ti
y tu familia**



Somos
*Compañero
de vida*

800 10 7000

www.nacionalseguros.com.bo



Este operador está bajo la fiscalización y control de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS.

Insurtech: Una revolución explosiva en el mundo de los seguros

El crecimiento explosivo de las insurtech está cambiando la cara del sector de los seguros gracias a una mayor eficiencia.

La creciente popularidad de las tecnologías de seguros, conocidas como “insurtech”, ha sido un fenómeno impresionante en los últimos años. Una de las principales razones detrás del éxito de las insurtech es la creciente demanda de productos de seguros digitales debido a que los consumidores de hoy en día están buscando soluciones rápidas y convenientes que puedan gestionar en línea.

Según el estudio de NTT DATA Insurtech Global Outlook 2023, el mercado experimentó un crecimiento exponencial de 2016 a 2021. Esto se podría explicar debido a que las empresas insurtech están a la vanguardia en la satisfacción de esta demanda. Han adoptado la tecnología para ofrecer una gama de productos y servicios de seguros accesibles a través de plataformas digitales y la facilidad de adquisición y gestión en línea ha atraído a un nuevo segmento de clientes que busca comodidad y agilidad en sus transacciones.

Otro factor que impulsa el crecimiento de las insurtech es el aumento del costo de los seguros. Con los precios en alza, los consumidores están buscando opciones más asequibles que no

sacrifiquen la calidad y la cobertura. Estas empresas han demostrado ser más eficientes en su operación y distribución, lo que les permite ofrecer productos atractivos con primas más competitivas. Esto ha generado una mayor competencia en el mercado y ha motivado a las aseguradoras tradicionales a reevaluar sus modelos de negocio y buscar soluciones innovadoras.

La necesidad de innovación en el sector de los seguros ha sido un factor determinante en el ascenso de estos modelos de negocio. La industria de seguros ha sido históricamente percibida como un ámbito conservador y resistente al cambio. Sin embargo, las nuevas empresas insurtech han desafiado esta noción y están liderando el camino en términos de innovación. Se encuentran desarrollando productos y servicios centrados en el cliente, que utilizan la tecnología para mejorar la eficiencia y la experiencia del usuario. Esta mentalidad innovadora ha inspirado a las aseguradoras tradicionales a colaborar con las startups de insurtech para aprovechar su experiencia y adoptar nuevos enfoques en el mercado.

Por otro lado, el auge de la inteligencia artificial (IA) está transformando la forma en que se suscriben y gestionan los seguros, automatizando tareas, mejorando la precisión de los cálculos de riesgo y personalizando las ofertas para los clientes. El poder de los macrodatos también ha sido una herramienta poderosa para estas empresas, permitiéndoles recopilar y analizar enormes cantidades de información sobre los clientes y los riesgos. Esta inteligencia derivada de los datos se traduce en una mayor comprensión del comportamiento del cliente y una mejor personalización de los productos y servicios.

La movilidad se ha convertido en una parte integral de nuestras vidas y las aplicaciones móviles ofrecen una forma rápida y sencilla de acceder a los servicios de seguros en cualquier momento y lugar. Estas organizaciones están capitalizando esta tendencia, brindando a los

clientes una experiencia sin complicaciones para comprar pólizas, administrar sus seguros y presentar reclamaciones, todo con solo unos toques en la pantalla de su dispositivo.

El crecimiento explosivo de las insurtech está cambiando la cara del sector de los seguros. Las empresas tradicionales se enfrentan a la disyuntiva de adaptarse a esta nueva realidad o quedar rezagadas en un mundo en constante cambio. La innovación tecnológica, la personalización del servicio y la agilidad en la atención al cliente son elementos cruciales para el éxito en este nuevo entorno. El futuro del sector de los seguros se ve brillante, y las empresas insurtech están desempeñando un papel crucial en la configuración de ese futuro.

Fuente: forbes.com.mx

Queremos que te
sientas **PROTEGIDO**
vayas donde vayas.

Eliges La Boliviana Ciacruz Seguros, **eliges bien.**

800 10 2727 • www.lbc.bo
f /LaBolivianaCiacruz



LBC
SEGUROS



Este operador está bajo la fiscalización y control de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS



El viernes 25 de agosto se entregaron en Buenos Aires - Argentina los Premios Maya Internacional 2023, ceremonia en la cual Consultores de Seguros S.A. (CONSEGSA) recibió el reconocimiento a la trayectoria empresarial, por más de 31 años de vida y éxitos. Compartimos imágenes de lo que fue este fantástico evento en el cual se premian a las empresas más importantes y destacadas del país.





Asistieron al evento para recibir esta distinción empresarial: Jorge Suxo Iturry (Presidente de CONEGSA), acompañado por su familia, que además son los socios de la empresa: Addy Suxo, Martiza Azeñas de Suxo, Andrea Suxo y Sergio Suxo.



La ley Packard



*Por: Xavier Marcet
Presidente de la consultora Lead to Change
Consejero Internacional de Génesis Latam
Consulting*

La ley Packard “sostiene que ninguna empresa puede aumentar sus ingresos a mayor velocidad que su capacidad de conseguir el personal adecuado que sostenga ese crecimiento. Si el crecimiento de los ingresos es mayor que el de la gente preparada en la empresa, esta nunca llegará a ser una empresa extraordinaria”. La cita es de Jim Collins y se refiere a una de las proposiciones de David Packard, fundador de HP junto a William Hewlett. Crearon la empresa en 1939 en uno de los garajes más famosos de la historia. Packard era un tipo interesante y poliédrico, que a partir de 1969 jugó un papel relevante en la política exterior de Estados Unidos. Su libro *The HP Way* (1995) no es solamente una síntesis personal de la historia de HP; es un tratado de management realmente inspirador.

Jim Collins tiene dos grandes libros fruto de los completos trabajos de sus equipos de

investigación. Uno es *Built to last* (1994), escrito con Jerry Porras, en el que identifican las características de las empresas extraordinarias e intentan sacar patrones generales de management. El otro es *Good to great* (2001), que es una precuela de *Built to last*, en el que explica cómo unas empresas llegan a ser extraordinarias y otras no. Uno de los principios del libro es para mí uno de los axiomas del management: primero hablemos de quién hace las cosas, luego hablemos de qué cosas hacer. Es decir, lo determinante en management son las personas. Pero aquí Collins nos hace una prevención para no caer en una versión pseudobuenista-populista del management. Lo determinante en una empresa son las personas adecuadas. Y añadiría: personas adecuadas que saben rodearse de personas adecuadas. Todo es importante, los productos, los mercados, la tecnología, pero aquello que

hace que una empresa sea extraordinaria es una comunidad de personas adecuadas. Por tanto, seleccionar a las personas es una de las funciones fundamentales de cualquier empresa o cualquier proyecto. Al respecto Collins nos propone tres disciplinas prácticas. Primera, en caso de duda, no contrates, sigue buscando. Segunda, si sabes que has de hacer un cambio de personal, hazlo. Tercera, sitúa a los mejores donde están las mejores oportunidades, no los problemas más graves. Con advertencia final: hay que ser rigurosos y nunca crueles con las personas.

He vivido muchas veces esta situación con mis clientes, también como directivo y empresario. Se identifica una oportunidad o una necesidad. El tiempo aprieta. El mundo no nos espera. Las oportunidades caducan. Nos inquietamos si no encontramos a la persona adecuada. Buscar el atajo y proponer a alguien del que no estamos convencidos es un error grave. Primero el quién, después el qué. Dicho de otro modo: la estrategia son las personas. Y creo que esta proposición es tanto o más válida en pleno auge de la inteligencia artificial. Las personas adecuadas son y serán la base de las organizaciones. La ventaja competitiva más determinante, diferencial y duradera de las empresas son las personas adecuadas. La tecnología hace su papel transformador, la innovación es fundamental, las tendencias de los consumidores son decisivas. Pero lo que permite adaptarse, enfrentar cambios y crear oportunidades en la adversidad son las personas adecuadas. No hace muchos años, en pleno apogeo de la innovación, muchos garantizaban que algunas empresas o sectores enteros estaban condenados a desaparecer. Que la disrupción se los llevaría por delante como WhatsApp se llevó a los SMS. Y no ha pasado tantas veces. Y no ha pasado porque muchas empresas han demostrado mucha más capacidad de adaptación que la que los profetas de la innovación disruptiva le atribuían. Y detrás de las empresas siempre hay personas que son capaces de impulsar cambios y de innovar de un modo no necesariamente espectacular y realmente efectivo. La innovación no es la exhibición del futuro, es la absorción práctica del futuro.

Ahora, cuando contratamos una persona, es tan importante los conocimientos y la experiencia que pueda atesorar como su capacidad de aprender y de involucrarse en un proyecto. Tener un título, coleccionar másters, no es suficiente. Haber sido adecuado en el pasado ya no es una credencial suficiente, además hay que demostrar capacidad de adaptarse y aprender para continuar siendo una persona adecuada en el futuro. Por todo ello, la actitud de las personas es cada vez más determinante en su verdadera aptitud. Si es evidente que las organizaciones necesitarán adaptarse y desplegar su propósito en nuevos contextos ¿cómo van a hacerlo sin personas con capacidad de adaptarse y de aprender? Seleccionar personas ha pasado a ser la verdadera clave estratégica de una organización.

Si la actitud y la capacidad de esfuerzo no fueran determinantes, hay muchas historias de éxito empresarial que no se entenderían. Hay muchos ejemplos. Dejen que recuerde el caso de Victoria Fernández Prieto que fue el artífice de convertir una panificadora de Villalonga, que en los años 1950 tenía 3.000 habitantes, en una gran empresa conocida hoy como Vicky Foods (antigua Dulcesol). ¿Era la única panificadora? ¿Era la única empresa en hacer magdalenas? ¿Era la única empresa en evolucionar la bollería? Por descontado que no. Lo singular fue la capacidad emprendedora de una mujer que lideró una empresa cuando esto era muy poco frecuente y su capacidad de rodearse de un equipo de personas adecuadas y crear una cultura singular. Tener una idea de negocio es importante, tener a las personas adecuadas es determinante.

Cuando una empresa no crece como debería, hay que preguntarse por las personas. ¿Saben delegar? ¿Perdieron el hambre de vender? ¿Tuvieron ataques de importancia? Cuando una startup no escala hay que preguntarse por las personas. ¿Tienen a alguien que sepa vender? ¿Se preocupan más por crear valor para los clientes o solamente piensan en subvenciones y rondas de financiación? Cuando una administración languidece de mediocridad hay que preguntarse por las personas. La clave es encontrar personas adecuadas. Si las oportunidades no esperan y tenemos mucha prisa, hay que tener paciencia, apostar por personas no adecuadas es lento y acaba mal.

**OFERTA
FORMATIVA
2023**



¡CONSÚLTALA!



**GENESISCONSULTING.ES
INFO@GENESISCONSULTING.ES**

Save the dates!



VII CUMBRE DEL SEGURO URUGUAY/ARGENTINA

MONTEVIDEO

4-5 DE OCTUBRE 2023

1



VIII CUMBRE DEL SEGURO MÉXICO

CIUDAD DE MÉXICO

18-19 DE OCTUBRE DE 2023

2



IX CUMBRE DEL SEGURO COLOMBIA

BOGOTÀ

9-10 DE NOVIEMBRE 2023

3



X CUMBRE DEL SEGURO ESPAÑA

BARCELONA

22-23-24 DE NOVIEMBRE 2023

4



LA ALIANZA DEL SEGURO
AGENDA 2030

Por una sociedad ética, humana,
saludable, justa y sostenible

El BID y el Banco Mundial se alían para impulsar el desarrollo de Latinoamérica

El presidente del Banco Mundial, Ajay Banga (a la izquierda), y el del Banco Interamericano de Desarrollo, Ilan Goldfajn, en pasados días en la sede del BID en Washington.



El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Banco Mundial tienen la misma misión: impulsar el desarrollo. Los dos organismos financieros se solapan en Latinoamérica y el Caribe, donde el BID tiene su ámbito de actuación. Pese a los fines comunes, arrastran una tradición en que con frecuencia han actuado como competidores y con recelo el uno del otro. Los dos nuevos presidentes, Ilan Goldfajn, del BID, y Ajay Banga, del Banco Mundial, han decidido unir fuerzas en la región.

Goldfajn y Banga han firmado este jueves en la sede del BID en Washington un memorando de entendimiento. La alianza es en principio por cuatro años y se extiende a tres áreas: la protección de la Amazonia, el fortalecimiento de la capacidad del Caribe para hacer frente a los desastres naturales y la reducción de la brecha digital en toda Latinoamérica y el Caribe, con especial foco en la educación.

Más allá de la firma del acuerdo, Banga y Goldfajn han mostrado una gran complicidad personal en un coloquio previo. Se consideran amigos, se conocen del sector privado y también de cuando Banga estaba en el sector financiero y Goldfajn era el gobernador del banco central de Brasil. Ambos han asumido su cargo en el último año y en ambos casos llegan con el mandato de trabajar de una manera diferente.

Ya incluso antes de este memorando han empezado a trabajar juntos. En junio pasado, ambos visitaron Perú y Jamaica, donde se reunieron con la presidenta peruana, Dina Boluarte, y con el primer ministro de Jamaica, Andrew Holness. "Fue un viaje histórico. La primera vez que los dos presidentes viajaban juntos a la región", ha dicho Goldfajn.

En algún aparte de ese viaje, mientras el presidente del BID se tomaba un café y el del Banco Mundial una copa de vino, según han bromeado, empezaron a hablar de la necesidad de colaborar de forma más estrecha. Y en aquellas conversaciones del viaje, pensaron que la mejor forma de llevar a la práctica esos buenos deseos era elegir algunos temas que fueran importantes para ambos organismos y así, unos meses después, ha cristalizado la alianza firmada en Washington este jueves.

Un cubo de Rubik

Goldfajn y Banga han aludido a la magnitud de los retos que hay por delante. "Es como una progresión geométrica. No puedes ganar solo. Tienes que unir fuerzas, y unir fuerzas no solo entre los bancos multilaterales, o con los gobiernos, sino realmente con la

sociedad civil, la filantropía y el sector privado", ha dicho Banga, que ha señalado que tanto los problemas como las posibilidades de cooperación están entrelazadas como en "un complejo cubo de Rubik".

"La reforma de los bancos multilaterales es una oportunidad para aumentar el impacto en el desarrollo", ha dicho Goldfajn. "Tenemos que centrarnos en la implementación. Hay demasiadas conferencias, demasiados seminarios", ha dicho Goldfajn, que ha reclamado un cambio cultural y ha llamado a pasar de las palabras a los hechos y también a dar menos importancia al dinero movilizado y más al impacto generado.

En virtud de los acuerdos firmados, en la Amazonia, las organizaciones combinarán su experiencia para apoyar a los países en su transición hacia una deforestación neta cero, contribuir a que las personas obtengan mejores medios de vida y al mismo tiempo preservar el ecosistema, incluyendo instrumentos financieros innovadores.

En el Caribe, el acuerdo dará como resultado un mayor apoyo a los países para gestionar los desastres y las crisis climáticas y desarrollar mecanismos de protección financiera para cuando ocurran catástrofes.

Las organizaciones también se han comprometido a trabajar juntas para promover el desarrollo digital en la región. El plan de acción propone que a través de esta colaboración la infraestructura digital y la conectividad puedan ampliarse efectivamente para contribuir a acelerar el desarrollo socioeconómico. A través de la iniciativa "Escuelas Conectadas para Todos", el Banco Mundial y el BID desarrollarán planes para cerrar la brecha digital en la educación, asegurando que los jóvenes tengan las habilidades necesarias para la economía del futuro. Un programa piloto innovador traerá conectividad a áreas desatendidas de la región, ayudando a más personas a obtener acceso a Internet abriendo nuevas oportunidades.

Aparte del acuerdo para que el BID y el Banco Mundial se coordinen entre sí, BID Invest, el brazo del sector privado del Grupo BID y MIGA, el brazo de seguros contra riesgos políticos del Banco Mundial, han acordado colaborar para mitigar el riesgo político en la región. Las dos agencias trabajarán junto con la Corporación Financiera Internacional (CFI) del Banco Mundial para atraer más inversiones del sector privado a la región.

Fuente: elpais.com

¿Eres dueño de una Pyme? Esto es lo que debes saber para tener una liquidez saludable

Una gestión adecuada de la liquidez implica equilibrar los activos líquidos (como efectivo y equivalentes) con las obligaciones financieras y operativas.

¡Hola, emprendedor! Sé que dirigir una empresa, sea pequeña o grande, y mantener la liquidez puede ser emocionante y desafiante al mismo tiempo. Uno de los retos cruciales que seguramente enfrentas es mantener tu flujo de efectivo en buena forma. Como ya te habrás dado cuenta, la liquidez es el oxígeno que mantiene vivo a tu negocio y por eso es tan importante mantenerla en niveles sanos.

Consejos para que la liquidez de tu empresa fluya de manera saludable

1. Planificación financiera: tu mapa hacia el éxito

Imagina que estás navegando por un océano de oportunidades. ¿Qué necesitas? Un mapa, claro. La planificación financiera sólida es ese mapa para mantener el control de tu negocio. Crea presupuestos realistas y proyecta tus flujos de efectivo a corto y mediano plazo. Esto te permitirá

tomar decisiones informadas y ajustar tu rumbo cuando sea necesario.

2. Inventario: ni mucho ni poco. Solo lo justo

Tu inventario es uno de tus recursos más valiosos. Mantener demasiado puede atar tu capital, pero muy poco puede afectar tus ventas. Encuentra el equilibrio perfecto y usa sistemas de gestión de inventario para mantenerlo bajo control, ajustarlo según las demandas estacionales y tener efectivo disponible siempre que lo necesites.

3. Negociación con proveedores

Al establecer relaciones sólidas con tus proveedores y ganarte su confianza, puedes negociar mejores plazos de pago. Sin embargo, ¿qué pasa si esto no es posible?

Una excelente opción es contar con un respaldo como el factoraje, el cual básicamente consiste en

recibir por adelantado el importe de tus facturas a plazo para obtener efectivo de forma inmediata y no poner en riesgo la continuidad de la operación en tu empresa.

4. Gastos bajo control

Controlar tus gastos operativos es esencial. Busca áreas donde puedas realizar ajustes sin afectar la calidad de tus productos o servicios. Recuerda que pequeños cambios pueden tener un gran impacto en tu liquidez.

5. Cuenta con una reserva de emergencia

Destina parte de tus ganancias a un fondo de emergencia para estar preparado ante situaciones inesperadas, sin alterar tu flujo de efectivo o tu operación.

6. Crédito inteligente

El crédito puede ser útil, solo debes aprender a usarlo. Comprende las tasas de interés y los plazos de pago. Evita deudas abrumadoras. Cumple tus

compromisos en tiempo y forma para que los intereses no te devoren y para no afectar tu historial crediticio. Si usas el crédito con responsabilidad, puede ser un gran impulso para tu crecimiento.

En resumen, emprendedor, mantener la liquidez en tu Pyme es como mantener tu motor en marcha. Con planificación, control y adaptabilidad podrás sortear los desafíos empresariales con confianza. Recuerda que la liquidez es el oxígeno que da vida a tu negocio y te permite seguir avanzando.

Fuente: emprendedor.com



¿Quieres trabajar en finanzas? 5 innovaciones que ya existen en el sector financiero

Saber analizar, valorar, planificar, tomar decisiones, controlar y diseñar bien la actividad financiera de un negocio es fundamental. Es el punto de partida, y para eso se necesita formación en análisis económico y financiero, inversiones, valoración de empresas, gestión de tesorería, financiación, mercados y bolsa, entre otros.

Pero, además, quienes se dedican a las finanzas conocen la importancia de estar al día de las tendencias. La tecnología avanza y no se queda en meros cambios futuristas que llaman la atención del usuario, sino que trae verdaderas transformaciones. Con idea de que interiorices lo que puede suponer, repasamos algunas innovaciones destacadas de los últimos años.

1. La aplicación de la inteligencia artificial

Ya hay ejemplos significativos de la aplicación de la inteligencia artificial y el aprendizaje automático.

Pueden analizar enormes cantidades de datos y extraer patrones, lo que abre muchísimas posibilidades:

- En las decisiones de crédito. Pueden hacer una evaluación más rápida y acertada de clientes, ahorrando tiempo, esfuerzo y dinero.
- En la gestión del riesgo. Los algoritmos pueden analizar historiales de transacciones muy rápido y, a partir de ahí, arrojar predicciones basadas en variables objetivas que ayudarán a tomar decisiones.
- En la prevención de los delitos económicos. Es uno de los apartados que más expectativas genera. Se estima muy efectiva con las tarjetas de crédito, ya que registra datos sobre el comportamiento de los clientes, luego detecta comportamientos anormales. HSBC se alió con Quantexa para crear un sistema antilavado de dinero que identifica patrones

sospechosos.

- En las inversiones. Bases de datos, redes sociales, noticias... Hay mucha información que analizar, estructurada y no estructurada. La IA puede casarla con portafolios potentes y, a la vez, con las características y objetivos de un inversor.
- Para ofrecer servicios personalizados. La banca móvil cada vez ofrece una experiencia más personalizada al usuario en base a sus balances y actividades. Con ayuda de los datos, puede hacer desde simples recordatorios de pagos de facturas a planificaciones de ingresos y gastos.

Es tal su potencial que grandes consultoras estratégicas, como McKinsey, estiman que la IA puede reportar a las entidades un valor adicional de un billón de dólares al año.

2. El pago sin contacto

Lo incluimos por la transformación que está suponiendo a nivel usuario. Es uno de los grandes hitos de los últimos años. Tardó en despegar, pero en 2017, en Reino Unido, un tercio de los pagos realizados con tarjeta ya eran "contactless". A día de hoy, crece a buen ritmo por las ventajas que supone: es cómodo, permite un mayor control de los gastos (porque los datos quedan registrados), es más rápido, es seguro y no tiene coste extra.

La tecnología en la que se basa es NFC ("near field communications"), inalámbrica y de corto alcance. Permite la transmisión rápida de datos a pocos centímetros de distancia, de manera que se crea un canal de comunicación entre las tarjetas de crédito y los terminales de venta. Solo se debe introducir la clave de seguridad en compras superiores a 20 euros.

3. El reconocimiento biométrico

En 2019, CaixaBank anunció un sistema basado en la tecnología biométrica para el reconocimiento facial. Trabajó con FacePhi, tecnológica española especializada en sistemas de seguridad para el sector financiero. Ya antes permitía la identificación facial a los usuarios de la entidad

que usaban iPhone X.

Era un ejemplo que constataba la tendencia hacia la autenticación biométrica, que antes parecía cosa de ciencia ficción. Se vislumbra como sistema más seguro por la limitada protección de contraseñas o PIN que, o son muy sencillos o se olvidan.

También es una innovación llamativa a nivel usuario, pero ya se están dando nuevos pasos, esta vez hacia la autenticación y las operaciones por voz. El RBC de Canadá ya permite a los usuarios de Apple hacer operaciones a través de Siri.

4. El blockchain

La expansión del blockchain llena artículos y artículos, pero no termina de explotar al mismo nivel de la expectación que genera. Eso no quiere decir que no se hayan dado pasos significativos en su dirección. Las entidades quieren aprovechar lo que ofrece la tecnología, que es la posibilidad de transferir datos y capitales de forma segura con una codificación y encriptación muy avanzada.

Ya en 2019, Santander anunció el primer bono con tecnología blockchain, que interpretaba como el primer gran paso hacia un posible mercado secundario de valores tokenizados. Tenía un valor de 20 millones de dólares y utilizaba la blockchain pública de Ethereum.

La tecnología es clave para las innovaciones en el sector financiero, pero, en la toma final de decisiones y en la aplicación de la ética no puede sustituir a las personas. Las herramientas son solo eso, herramientas, pero no te enseñarán cómo analizar, valorar o planificar la actividad financiera. Solo te ayudarán. Si quieres dedicarte a las finanzas, vas a necesitar formarte.



Conser
INNOVA

Design Thinking
Agile
Customer Experience
Lean Startup
Service Design
Growth Hacking



El futuro de tu
empresa en
tus manos

CONSER Innova es
una división de:



+591 2115371

@consercg

Conser Ltda.

/conser.bo

La forma más divertida de
ahorrar, ahora es digital
Solpasanaku



Crea o únete a grupos de
pasanaku desde tu **appSol**



#bancaresponsable



del sistema financiero
boliviano
Ranking CAMEL



Innovación 'fintech': las nuevas finanzas se dibujan con 'open banking' y pagos B2B





El sector 'fintech' es uno de los más maduros en el panorama de la innovación tecnológica con un valor de 324.000 millones de dólares previsto para 2026. Este fenómeno abre la puerta a una segunda generación de compañías de este ámbito, caracterizadas por colaborar con entidades bancarias impulsadas por tendencias digitales como la banca abierta o por ofrecer soluciones de pagos financieros a empresas que buscan integrar estos servicios.

Solicitar un préstamo en pocos minutos, saldar cuentas con un solo clic o monitorizar inversiones en tiempo real. Son solo algunos ejemplos de los numerosos servicios posibles gracias a las 'fintech', un sector de startups maduro que engloba una amplia gama de modelos de negocios, como pagos digitales, préstamos, hipotecas, gestión de grandes patrimonios o criptomonedas.

La inversión global en las 'fintech' demuestra la buena salud del sector, que crece un 25% cada año en todo el mundo y espera alcanzar un valor de 324.000 millones de dólares (300.000 millones de euros) en 2026, según el estudio 'Global Fintech Market Research Report'. Este impulso también se explica por un panorama favorable para su crecimiento, como el 'open banking', las nuevas normativas financieras o las soluciones de pago B2B. Todos estos elementos tienen algo en común: sirven como combustible para activar el motor del panorama 'fintech'.

El impacto 'fintech' en España y América Latina

En el caso de España, según el estudio 'FinTech Global Vision 2023' de Finnovating, plataforma que conecta a corporaciones con empresas tecnológicas, es el tercer país de Europa con más empresas 'fintech' (y el sexto en el mundo), con un total de 664. "España tiene un sistema financiero muy potente y consolidado. Somos líderes mundiales en banca minorista y esto invita a que muchas personas con gran talento funden sus compañías. Asimismo, España tiene una gran afinidad con América Latina y esto está generando un gran flujo de emprendedores entre ambas regiones", explica Rodrigo García de la Cruz, CEO y fundador de Finnovating. De hecho, según un informe elaborado por IE University, el 76% de las empresas españolas aumentará sus inversiones en América Latina en 2023.

Una de las razones para hacerlo es que el mercado 'fintech' en América Latina también demuestra tener buena salud: la región ha pasado de tener 1.160 compañías en 2018 a 2.500 solo tres años después. Además, presenta un crecimiento económico anual sostenido de un 37%, según los datos proporcionados por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). La organización destaca que "las plataformas 'fintech' son una solución

potencial a los retos de inclusión financiera que enfrenta la región". Muestra de ello es que un 36% de las startups 'fintech' presentan soluciones para incluir a segmentos de la población excluida del sistema financiero formal, con Venezuela y Paraguay como los dos países más destacados en este ámbito.

No son los únicos en la región donde las finanzas tecnológicas destacan. Otro de ellos es Brasil, con empresas unicornio como la plataforma de pagos EBANX y el banco digital Neon, en el que BBVA invirtió 300 millones de dólares. O México, donde la inversión en este ámbito ha ganado terreno, en parte debido a que en esta región solo un 47% de la población adulta está bancarizada. Esto ha motivado la aparición de compañías como el unicornio Stori, que promueve la inclusión digital, o la plataforma de crédito inmediato Finvero.

Por otro lado, la entrada de la banca en estos modelos de negocio 'fintech' también han colaborado a dinamizar el sector. Según el estudio 'Finnovista Fintech Radar México', publicado por la consultora mexicana Finnovista, el 57% de estas compañías afirman que colaboran con alguna entidad financiera tradicional y el 21% están interesadas en hacerlo. "Estamos convencidos de que la disrupción de los servicios financieros tradicionales seguirá siendo la mayor oportunidad de transformación digital de la región y el 'fintech' será la categoría de inversión en capital riesgo de mayor importancia", destaca Fermín Bueno, cofundador de Finnovista.

Un mundo de posibilidades gracias al 'open banking'

El impacto del sector 'fintech' ha sido posible gracias a la aparición de modelos que han cambiado el paradigma en el ámbito financiero. Uno de ellos es el 'open banking' (banca abierta, en castellano), una de las principales tendencias tecnológicas ya en 2022 de acuerdo con BBVA Spark. Gracias a ella, los clientes pueden intercambiar su información financiera con otras empresas, siempre y cuando concedan permiso, para simplificar las gestiones y la colaboración entre plataformas.

"Tenemos que entender que la relación con los clientes ha cambiado. BBVA cuenta con equipos de 'open banking' que desarrollan API para impulsar nuevas oportunidades de negocio", afirmó Roberto Albaladejo, responsable de BBVA Spark, durante South Summit 2023. La integración de servicios se alza así como una oportunidad para buscar soluciones innovadoras que respondan a las necesidades de los usuarios.

En este sentido, sobresalen soluciones como la compañía Belvo, que actúa como intermediario tecnológico entre las aplicaciones financieras y el banco o las instituciones donde se alojan los datos de los clientes en algunos países de América Latina para, de esta forma, garantizar que el proceso se realiza de forma segura. Otro ejemplo es la startup brasileña Tino, un método de pago entre comerciantes y proveedores que permite elegir el plan que más se adapta a cada negocio.

Normativa que allana el camino a las 'fintech'

Esta relación entre actores del mundo financiero y el 'open banking' no sería posible sin una normativa apropiada, que favorezca la colaboración entre diferentes plataformas. Contar con unas regulaciones más flexibles permite allanar el camino para que las 'fintech' ofrezcan servicios más integrados y accesibles.

Concretamente, la normativa europea ha seguido avanzando en la implementación de su estrategia digital para las finanzas. Existen reglas como la Directiva de Servicios de Pagos PSD3, presentada por la Comisión Europea en junio de 2023, que propone medidas para que todas las aplicaciones financieras se parezcan entre sí para simplificar la experiencia del cliente en los servicios y facilitar el flujo de datos financieros. "Mejorará la banca abierta respecto a las interfaces y el acceso a los datos; reforzará el poder de las autoridades nacionales competentes; mejorará la disponibilidad del efectivo y fusionará los marcos legales del dinero electrónico y los sistemas de pago", se puede leer en el documento publicado por el organismo.

Por otro lado, el Reglamento sobre los Mercados de Criptoactivos (MiCA) busca proteger a consumidores e inversores en el intercambio de monedas digitales y el próximo Reglamento de Inteligencia Artificial aborda cuestiones éticas y retos de la aplicación de esta tecnología en diferentes sectores. "Estamos trabajando en una dirección muy adecuada y yo creo que Europa ahí es líder a nivel mundial", subraya Rodrigo García de la Cruz, de Finnovating.

En América Latina, al no existir un marco



económico común, la regulación financiera depende de cada país. No obstante, la tendencia generalizada es avanzar hacia una normativa que apueste por las finanzas abiertas. Uno de los casos más recientes es el de Chile, que en enero de 2023 promovió la ley 'fintech' para establecer un marco general en la prestación de servicios financieros en el ámbito tecnológico. Con ello se suma a otras regiones como México, que en 2018 estableció una norma para regular las instituciones de tecnología financiera. O Colombia, que en 2022 publicó un real decreto para regular y proteger las operaciones relacionadas con las finanzas colaborativas.

La era de los pagos B2B

Las regulaciones actuales promueven diversas soluciones relacionadas con el sector 'fintech', aunque las más destacadas se refieren a un modelo en concreto: el 'business to business' (B2B). A diferencia de otros tipos de negocio, este se centra en las transacciones de productos o servicios entre empresas. "Durante un tiempo, los inversores se han centrado principalmente en apostar por soluciones basadas en el modelo 'business-to-consumer' (B2C), que atienden y siguen atendiendo necesidades importantes. No obstante, se está produciendo una transición hacia soluciones 'business to business' (B2B), donde hay una gran oportunidad para desarrollar productos 'fintech' que aborden los desafíos de las pequeñas y medianas empresas", apunta Fermín Bueno, de Finnovista.

Uno de los principales enfoques del 'fintech' es proporcionar comodidad en los pagos digitales, lo que ha provocado que sea el área del sector más atractiva para los inversores: en 2022 fue el apartado que más inversión global atrajo, con más de 20.800 millones de dólares, según un informe de CB Insights.

El South Summit 2023 mostró el interés por el ámbito de las transacciones: la compañía valenciana Uelz, que permite a los negocios automatizar y gestionar cobros recurrentes, se alzó como gran ganadora del encuentro. Con

esta plataforma, los negocios pueden ofrecer diversos métodos de cobro a sus clientes y tener un control completo sobre su estado. "El proceso de cobro a los clientes tiene un gran impacto en todo el proceso de facturación de una compañía. De él dependen incluso factores como el de la recuperación de ingresos para un negocio, porque si los pagos fallan o no se ha automatizado nada, probablemente la compañía pierda parte de su ingreso recurrente", destaca María Luke, cofundadora y CEO de Uelz. Otro referente en el ámbito de los pagos es Openpay, empresa de pagos digitales del Grupo BBVA, que permite a los negocios integrar diferentes modelos de pago para sus ventas y ya ha procesado unas 360 millones de transacciones en América Latina. También está Payflow, presente en el BBVA Open Summit 2023, que permite a los empleados acceder de manera instantánea a su salario en cualquier momento del mes, e incluso adelantar sus pagos extras si así lo desean. O la 'fintech' española Boopos, que ofrece préstamos ágiles para la adquisición de empresas basándose en el modelo 'revenue-based financing' (préstamos basados en ingresos), el cual da la opción a los clientes de devolver un préstamo como un porcentaje de sus ingresos. Es una de las compañías financiadas a través de BBVA Spark, la iniciativa del banco para ayudar al crecimiento de las empresas innovadoras.

Además de las empresas, también crecen los diferentes modelos de pago que se adaptan a los diferentes perfiles de consumidores. Una de esas fórmulas es 'Buy Now, Pay Later' (compra ahora, paga después), que permite fraccionar un importe en varias cuotas.

En definitiva, la tecnología y las finanzas van de la mano, y esta estrecha relación impulsa el desarrollo de diversas soluciones innovadoras. Porque, como afirma María Luke, fundadora de Uelz, "construir puentes entre ambos mundos es beneficioso para todos".

Fuente: bbva.com

SI ES IMPORTANTE

PARA TÍ, ASEGÚRALO

AUTO ALIANZA



CALL CENTER **800 10 6622**

FACEBOOK **ALIANZA SEGUROS**

INSTAGRAM **@ALIANZAGRUPPOASEGURADOR**

WWW.ALIANZA.COM.BO

Modelo, realidad y cifras



*Por: Germán Molina Díaz
Economista, miembro de número de la Academia
Boliviana de Ciencias Económicas (ABCE)*

Una narrativa de nuestra historia económica desde 1825 hasta la actualidad sobre las distintas gestiones gubernamentales probablemente, para comenzar su administración seguramente observaron la realidad concreta, datos y contrastaron con el pensamiento económico destacado de la época, y definir un modelo económico, diseño de una política económica para resolver los problemas económicos de coyuntura y estructura, que generalmente es complejo y difícil de hallar medidas que mejoren la situación de todos, o al menos que mejore la de algunos sin comprometer la de otros, además sea sostenible y exitosa.

La realidad concreta es un agregado de sucesos económicos y políticos que suceden en una sociedad, es decir, nos indica la realidad económica de un país respecto a: producción; nivel de precios, empleo, Presupuesto General del Estado y el comercio exterior. Entonces, se revisa los datos que son obtenidos de la Contabilidad Nacional con la finalidad de conocer sus niveles, estructura y tendencia, es decir precisar la línea de base o punto de partida en la cual está la economía.

Ante una determinada realidad concreta y sus datos se continua con una construcción y utilización de los modelos económicos que son herramientas que simplifican la relación entre variables económicas para comprender el funcionamiento de la economía, o de una parte de ella. Es decir, son útiles en los estudios de los problemas económicos y resolverlos enfocándose exclusivamente en las variables económicas de mayor relevancia que permite: simplificar el análisis; la descripción del problema y prescribir su solución.

Sobre los modelos económicos el profesor de la Universidad de Columbia Guillermo Antonio Roberto Calvo en una entrevista realizada por el profesor de la

Universidad del Centro de Estudios Macroeconómicos de la Argentina (UCEMA) Juan Carlos de Pablo el 2006 manifiesta que: "... Captar una historia y modelarla. Ahora que me estás haciendo reflexionar, yo necesito eso. Si no, no entiendo. Hay gente que puede entender realidades de manera más intuitiva, y opinar sin modelo. Todos tenemos un modelo, claro. Pero hay gente que lo tiene más espontáneamente, yo necesito elaborarlo."

El economista Pablo Guidotti, Decano de la Escuela de Gobierno de la Universidad Torcuato Di Tella en Buenos Aires y ex colega en el FMI de Guillermo Calvo, dice que Calvo es "un economista de mente muy teórica al que le gustan los modelos sencillos y elegantes". Como el propio Calvo sostiene: "Mi regla es simplificar al máximo. Después de todo, estamos construyendo modelos. No es la realidad."

Ningún modelo económico es cien por ciento correcto o erróneo. Todos tienen aspectos positivos y también negativos. Algunos son económicamente consistentes y otros inconsistentes. Otros son consistentes políticamente, pero no son sostenibles económicamente.¹

¿Cuál es el nombre del modelo económico boliviano?

Con relación al nombre del modelo económico boliviano en diferentes publicaciones oficiales se utilizaron las siguientes denominaciones: "Nuevo modelo económico social productivo", "Nuevo modelo económico social, comunitario y productivo", "Nuevo modelo Económico Nacional Productivo", "Modelo Nacional Productivo", "Modelo de Capitalismo Andino Amazónico", "Modelo de Economía Plural", "Socialismo Comunitario del Vivir Bien"², "Economics", "Modelo de Economía de Optimización de los Recursos" y de todos ellos se adoptó el de Modelo Económico Social Comunitario Productivo (MESCP), y recientemente durante el 2023 se

menciona el Modelo de Crecimiento de Base Ancha con políticas económicas dirigidas a la industrialización con sustitución de importaciones. Recientemente anuncian que el MESCP enfrentan su segunda fase con la industrialización y que dejara de ser un país comerciante para ser productor³.

¿Cuándo y cómo funciona el modelo económico boliviano?

Desde el 2006 comienza el modelo económico de centralismo, control de precios, cantidades, calidad y cuotas (MECCC) que se denomina Modelo de Economía Social Comunitaria Productiva (MESCP) de capitalismo de estado organizando la producción y la distribución económica de transición hacia el socialismo⁴, buscando la construcción de un sistema económico alternativo al capitalismo que no es reciente y novedoso⁵. Funciona únicamente si logra las siguientes condiciones: control total del poder; elevados recursos económicos; clientelismo político; debilidad institucional; políticas públicas diseñadas y aprobadas de arriba hacia abajo.

¿Realidad y cifras?

Durante casi 17 años del MESCP se tuvo 8 años continuos de superávit fiscal y 10 años continuos de déficit fiscal, considerando la gestión gubernamental transitoria de la Señora Jeanine Añez. El superávit fiscal respecto al PIB acumulado 2006-2013 alcanzo un 14,4 por ciento, y el déficit fiscal respecto al PIB acumulado 2014-2023 registro un 78,3 por ciento, que significa un desequilibrio fiscal respecto al PIB acumulado elevado de -63,9 por ciento y por lo tanto no se alcanzó el equilibrio fiscal Inter temporal. Por otra parte, el promedio anual del superávit fiscal respecto al PIB fue 1,8 por ciento y del déficit fiscal respecto al PIB el promedio anual fue -7,83. Con relación al crecimiento económico el promedio anual de 5,01 por ciento durante el período del superávit fiscal respecto al PIB y de 3,26 por ciento en el período de déficit fiscal respecto al PIB.

Durante los 8 años (2006-2013) de superávit fiscal acumulado respecto al PIB de 14,4 por ciento y 10 años (2014-2023) de déficit fiscal global respecto al PIB de 78,3 por ciento resulta un neto de desequilibrio fiscal respecto al PIB acumulado elevado de -63,9 por ciento, es decir fue más de 5 veces el total del gasto fiscal acumulado respecto del PIB para estimular el crecimiento económico mediante la demanda interna agregada.

Los datos de crecimiento del PIB no son los esperados como sucedió el registrado el 2020 el más elevado déficit fiscal respecto al PIB de 12,7 % y una fuerte contracción económica de 8,7 por ciento. El 2021 el déficit fiscal respecto al PIB alcanza casi tres veces el registrado el

2014 y el crecimiento económico del mismo año aumenta 0,6 puntos porcentuales respecto al mismo período. La previsión para el 2023 aún mantiene un elevado déficit fiscal de 8,5 por ciento y una tasa de crecimiento económico menor en 0,64 puntos porcentuales respecto al 2014, es decir, los impulsos fiscales no fueron efectivos como se anuncian.

El ministro de Economía y Finanzas Públicas⁶, resalto la vigencia y fortaleza del modelo económico boliviano que permite generar mayores ingresos y una inflación controlada pese al contexto internacional adverso. Por otra parte, remarco “que la realidad es que el modelo está totalmente vigente y brinda estabilidad al pueblo boliviano”. También brindo los siguientes datos del 2023: tasa de inflación⁷ a julio el 1,2 por ciento y tasa de crecimiento del PIB 2,3 por ciento al primer trimestre.

Si se mantiene la tendencia y nivel de las variables dados a conocer hasta el cierre de la actual gestión fiscal 2023, no se lograría la tasa de crecimiento económico esperado de 4,86 por ciento y probablemente si la tasa de inflación respecto a la estimada de 3,57 por ciento. Otro aspecto llamativo es que al dar a conocer algunos datos puede ser parcialmente verdad, puede ser totalmente cierta, sin embargo, solo de una parte de la verdad completa, porque no menciono varios problemas económicos que afectan a los consumidores, empresarios y al mismo gobierno.

Algunos de los problemas económicos no mencionados es el estado actual de las reservas internacionales netas y particularmente los dólares; el estado financiero de las empresas públicas estratégicas y resto de empresas públicas; los bonos soberanos programados para la presente gestión; la ejecución de la inversión pública 2023; las fechas de inicio y producción de las empresas de Yacimientos de Litio de Bolivia, Planta Siderúrgica del Mutún; las exportaciones al 1º semestre 2023 respecto al mismo período 2022 cayeron en 25 por ciento que significan menos divisas, menos ingresos fiscales, menos depósitos bancarios; la falta de suministros médicos y equipos en las cajas de salud en la que aportan los trabajadores y otros aspectos económicos que no se informó.

Actualmente las condiciones internas que requiere para el funcionamiento del MESCP están debilitados o ya no la tiene y además un contexto externo desfavorable impacto directamente en el comportamiento de las variables económicas y no económicas respecto a su nivel, estructura y tendencia que han ingresado a una zona de riesgo fiscal y riesgo de balanza comercial 2023 de disminución de ingresos fiscales y el mantenimiento de elevados gastos fiscales que fueron cubiertos

holgadamente durante la bonanza económica y hoy permanecen a pesar de existir iliquidez fiscal¹⁸ que para cubrir se recurre a: la utilización de fuentes de financiamiento a los desequilibrios fiscales mediante créditos del Banco Central de Bolivia; al desahorro público; al desgaste del stock de reservas internacionales netas y escasas de dólares por declinación del flujo de divisas al país; al endeudamiento externo e interno; y a la deuda flotante, siendo todas estas obligaciones finitas y tienen un límite para utilizarlas, porque comprometen las rentas del país para las generaciones actuales y futuras.

El MESCP utilizó todos los ingresos transitorios de la bonanza económica en incrementar el gasto fiscal para obtener un promedio de crecimiento económico de 5,01 por ciento y con déficit fiscal continua financiado un elevado gasto fiscal con la elevación de la deuda pública, para lograr un 3,26 por ciento de crecimiento económico, resultados económicos menores a los esperados. Por otra parte, la realidad concreta en la economía de las personas es distinta a las cifras anunciadas, cuando participan como demandantes en los mercados de bienes y servicios.

Para que la economía boliviana logre un crecimiento económico elevado y sostenible se tiene que reconsiderar la vigencia de las sencillas verdades económicas, en la elaboración y aprobación de políticas económicas de suprimir controles y otras que a continuación se señala:

- » Una es el sistema de control de las exportaciones mediante cupos de exportación, que tiene que suprimirse.
- » Otra con tipo de cambio fijo no tendría que financiarse el gasto público con deuda interna, entonces se tiene que congelar esta fuente.
- » El tipo de cambio es un precio igual que otro precio, y si disminuye el flujo y stock de las RIN, tiene que modificarse respondiendo a las fuerzas del mercado si y solo si la coyuntura económica, política y social es favorable.
- » Servidumbre a la Constitución Política del Estado.
- » Suprimir el impuesto a las transacciones financieras.
- » Incentivar las cuentas en dólares en el sistema financiero boliviano con atractivas tasas de interés.
- » Atraer a la inversión extranjera directa y nacional.
- » Racionalizar el gasto y la inversión pública.
- » Fortalecer las relaciones económicas con todos los países que benefician al país, ahora que falta los dólares negociar con los EEUU para que nos proporcionen dólares a cambio de nuestra moneda que es posible conseguir.
- » Crear un fondo soberano con los futuros ingresos

extraordinarios transitorios proveniente de: YLB, MUTUN, PETROQUIMICA BASICA, UREA, y otras, recursos que serían administrados e invertidos en acciones de empresas que coticen en la bolsa de valores en los mercados internacionales, para obtener un rendimiento que acrecentaría el monto del capital. La utilización de estos recursos sería según el ciclo económico mundial y de nuestro país.

Referencias:

1. *Expresado por el economista Carlos Alfredo Rodríguez, que fue profesor y Rector del UCEMA.*
2. *Al referirse a la Cuarta Tensión: El Socialismo Comunitario del Vivir Bien, Linera señala: "...proponía Marx como alternativa al suicidio social y a la destrucción de la naturaleza impulsada ciegamente por la lógica capitalista de la valorización del valor. A eso llamaba Marx el comunismo, la realización de la lógica total del "valor de uso" de la naturaleza en el ser humano y del ser humano realizado en la naturaleza. En eso consiste el Vivir Bien: en utilizar la ciencia, la tecnología y la industria para generar riqueza, de otra manera con que se podrían construir carreteras, levantar postas sanitarias, escuelas, producir alimentos, satisfacer las necesidades básicas y crecientes de la sociedad." (Álvaro García Linera, Las Tensiones creativas de la revolución-La quinta fase del Proceso de Cambio-Vicepresidencia del Estado Plurinacional, paginas 69-71).*
3. *Informe del ministro de Economía y Finanzas Públicas el 27 de agosto del 2023. Ahora El Pueblo.*
4. *El modelo económico social comunitario productivo. ECOPLURAL. Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. 2021. Página 6.*
5. *Fue presentado hace más de 61 años atrás durante un simposio internacional por varios economistas de diferentes nacionalidades y publicado en 1961 del siglo XX en Tokio, Japón con el título ¿A dónde va el capitalismo?, de Shigeto Tsuru, que textualmente señala: ".....la estrategia de la transición al socialismo destacando la forma del excedente, utilizando todas las ocasiones que se presentan para poner sobre el tapete la cuestión y debilitar la presión del capital privado sobre el excedente, transformándolo gradualmente en un fondo sujeto al control social.....".*
6. *Publicado en el matutino EL DEBER de Santa Cruz el lunes 28 de agosto del 2023*
7. *Denominadas inflación reprimida vigente en el país gracias a la subvención de los servicios básicos, alimentos e hidrocarburos y precio regulado de algunos productos.*
8. *Durante el período 2006-2013 se obtuvo superávit fiscal y del 2014-2022 se registra déficit fiscal. El superávit fiscal no garantiza per se el crecimiento económico ni tampoco el déficit fiscal; para que la economía crezca se necesitan inversiones y estas reglas claras y seguridad jurídica, además, es necesario no sólo que las cuentas públicas estén equilibradas, sino también que el monto y la calidad del gasto público sean adecuados.*



Conser

Consultores de Servicios Ltda.

¡Somos tus
Socios
Estratégicos!

IA + Viaje del cliente: cómo ayuda a mejorar indicadores claves de tu organización



Por: Sofía Rojas
Customer Experience Manager en Debmedia



La Inteligencia Artificial es cada vez más popular en el mundo y su capacidad para mejorar la Experiencia del cliente, es innegable. Tanto así, que su uso está aumentando rápidamente en diversas industrias, incluidas la atención médica, las finanzas, el comercio minorista, el transporte y las telecomunicaciones.

Y es que, la IA puede brindar una comprensión más profunda del viaje de los clientes y sus necesidades, permitiendo a las organizaciones crear servicios más personalizados y eficientes además de optimizar las experiencias gracias a que se basa en datos.

La recolección de estos datos facilita el aprendizaje automático el cual hace todo el trabajo pesado, analiza sin esfuerzo a cada

cliente y su comportamiento para permitir:

- Crear perfiles de clientes y crear una experiencia totalmente personalizada.
- Anticipar el comportamiento de los clientes en función de viajes similares.
- Predecir los servicios o productos a los que los clientes podrían responder mejor.

Además, el análisis predictivo basado en IA puede analizar una variedad de datos de los clientes; como; por ejemplo, los demográficos, el historial de transacciones, el comportamiento del sitio web o la actividad en las redes sociales.

Al analizar estos datos, las empresas pueden identificar tendencias y patrones que pueden facilitar no solo la toma de decisiones más

operativas, si no el desarrollo de estrategias para optimizar el recorrido que atraviesan los clientes en su proceso de atención.

Cómo la IA en el viaje del cliente ayuda a mejorar indicadores claves de tu organización

Indicador 1: Eficiencia operativa.

Al identificar patrones y tendencias en los datos de los clientes, los líderes de las organizaciones pueden optimizar sus procesos para mejorar el proceso de atención. Por ejemplo, las aerolíneas utilizan análisis predictivos para optimizar los horarios de los vuelos y reducir los tiempos de espera de los pasajeros, mejorando la experiencia general de viaje.

Indicador 2: Tasas de retención

Uno de los beneficios del análisis predictivo es su capacidad para mejorar la retención y satisfacción del cliente. Cuando las empresas, son capaces de anticiparse a las necesidades y preferencias de los usuarios pueden ofrecer experiencias y recomendaciones personalizadas que satisfacen las necesidades y como consecuencia habrá mayor lealtad y compras repetidas por parte de los clientes.

Indicador 3: Valor de vida del cliente

Aprovechar la IA en el recorrido del cliente permite a las empresas compartir la información más relevante en función del comportamiento de consumo en el momento correcto y lo más personalizado posible para acercar a sus clientes a la compra priorizando la sostenibilidad en lugar solo de precios o características de los servicios.

Indicador 4: Tasas de conversión

Las organizaciones pueden hacer uso de la Inteligencia artificial para acelerar el proceso de toma de decisiones de los clientes y, en última instancia, aumentar las tasas de conversión. ¿Cómo? A través del seguimiento; por ejemplo de los carritos abandonados, de los ejecutivos comerciales que pueden obtener información en tiempo real sobre las interacciones de los clientes o de la información que se comparte

con los clientes.

Un futuro para las organizaciones impulsadas por la IA

La inteligencia artificial y el aprendizaje automático son el futuro de muchas empresas de diferentes sectores gracias al desarrollo de herramientas que, basadas en esta, impulsan las conversiones, aumentan la lealtad e impulsan a largo plazo los ingresos.

Ejemplo de esto son los chatbots, que desempeñarán un papel crucial en las estrategias de transformación digital. Con tecnología de inteligencia artificial avanzada, estos robots son capaces no solo de responder rápidamente a las consultas de los clientes, sino también de brindar una mejor experiencia de servicio al cliente que algunos métodos tradicionales.

En conclusión, un número cada vez mayor de empresas están implementando IA en el recorrido que atraviesan los clientes para eliminar procesos engorrosos y brindar una experiencia verdaderamente personalizada.

“Se espera que el mercado mundial de inteligencia artificial crezca a una tasa compuesta anual del 23% en el período previsto de 2023-2028 en comparación con su valor de alrededor de 1,2 billones de dólares en 2020”

Mejora la experiencia
de tus clientes y tu equipo
con un sistema de gestión.

AGENDA UNA DEMO

contacto@conser.bo



31 años

de trayectoria empresarial



PREMIOS
AAYA
INTERNACIONAL 2023



CONEGSA

NOSOTROS TE ASESORAMOS

☎ 800 10 22 66 🌐 www.conegsa.com 📷 @conegsabol 📺 /conegsa 📺 Consultores de Seguros S.A.



Este operador está bajo la fiscalización y control de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

**PRIMERA NORMA
INTERNACIONAL DE EQUIDAD
DE GÉNERO Y DIVERSIDAD
PARA LA EMPRESA**

Sello de Igualdad

**El verdadero éxito
de una empresa
y su sostenibilidad
socioeconómica
implica asegurar
el principio
de igualdad.**



SÚMATE AL SELLO DE IGUALDAD

Con el apoyo de:



Conser
Consultoría de Gestión LTDA



ALIANZADELSEGURO.ORG

SELLODEIGUALDAD@SELLODEIGUALDAD.ORG