



Organisation
internationale
du Travail

CASE BRIEF: **ALM SEGUROS**

Giancarlo Zegarra Aguilar

CASE BRIEF:

ALM SEGUROS

Description : ALM Seguros a été l'une des premières compagnies de micro-assurance enregistrée au Brésil en 2016

Produits offerts : 20 produits de micro-assurance, essentiellement des produits obsèques ainsi que des produits d'assurance vie et accident

Canaux de distribution : Courtiers d'assurance et partenaires de distribution non traditionnels, dont une radio locale

Nombre de clients : Environ 250 000 en 2019

DISTRIBUER DES PRODUITS DE MICRO-ASSURANCE PAR DES CANAUX NON TRADITIONNELS

ALM Seguros est une société spécialisée dans l'offre de produits d'assurance aux clients émergents, plus particulièrement de produits d'assistance obsèques et de couverture des frais d'obsèques. Ses produits sont actuellement offerts dans une région du Brésil, mais elle vise à étendre ses activités au niveau national. La société connaît une croissance rapide ; en 2018, elle enregistrait la plus forte croissance parmi les assureurs au Brésil.



Offrir de l'assurance au marché de masse constitue un défi majeur pour les assureurs, en particulier au regard du faible montant des primes caractérisant la micro-assurance. Une partie de la solution consiste à offrir les produits par le biais d'intermédiaires qui sont géographiquement proches des clients, connaissent leurs besoins et ont établi une relation de confiance avec eux. ALM Seguros a donc adopté une stratégie de vente de la micro-assurance par le biais d'intermédiaires, notamment des courtiers et des canaux non traditionnels.

DIGITALISATION DES VENTES

Afin qu'ALM Seguros puisse vendre ses produits de micro-assurance à un marché de masse, il était essentiel de faire appel à la technologie pour permettre à ses partenaires d'émettre eux-mêmes les polices d'assurance. Pour répondre à ce besoin, l'assureur a d'abord développé une application mobile appelée Roboerta (Roberta le robot), grâce à laquelle les intermédiaires pouvaient procéder à l'émission des polices de microassurance d'ALM Seguros en l'espace d'une minute.

Cependant, ALM Seguros a rencontré plusieurs problèmes avec l'application mobile au cours de sa mise en œuvre. L'assureur s'est rendu compte que les intermédiaires avaient souvent des difficultés à télécharger et à accéder à l'application, parce qu'ils utilisaient des téléphones portables relativement basiques avec une faible capacité de mémoire. ALM Seguros a donc décidé de convertir l'application mobile en une plateforme web, à laquelle les courtiers et les partenaires peuvent accéder pour émettre et gérer des polices d'assurance. La plateforme Roboerta est accessible via un navigateur web sur un téléphone portable, ou sur tout appareil connecté à Internet, et nécessite beaucoup moins de mémoire qu'une application. ALM Seguros a ainsi créé un processus de vente rapide et entièrement numérique pour ses partenaires.

VENDRE DES PRODUITS D'ASSURANCE PAR L'INTERMÉDIAIRE D'UNE RADIO LOCALE

Un partenariat particulièrement réussi a été conclu avec une station de radio locale, « Radio Tupi », à Rio de Janeiro. Le partenariat combine l'expertise en communication d'une chaîne de médias de masse avec l'expérience d'ALM Seguros dans la vente d'assurances de masse. Cette collaboration a permis de promouvoir la micro-assurance auprès d'un grand nombre de personnes.



L'approche de communication de Radio Tupi combine l'éducation financière destinée aux clients émergents et la promotion des produits de micro-assurance. La partie éducative consiste entre autres en des discussions sur la gestion des risques personnels, tels que le décès, le chômage et les accidents. Une part importante de la stratégie de promotion des produits et d'éducation à leur utilisation consiste à diffuser des témoignages de clients, qui sensibilisent les auditeurs aux avantages de l'assurance et renforce leur confiance dans le produit.

Qui plus est, la station de radio joue un rôle plus large en vendant également les produits directement aux auditeurs. Une fois qu'ils ont reçu des informations sur l'assurance et ses avantages par l'intermédiaire de la station Tupi, les clients peuvent acheter des produits en cliquant sur un lien internet ou en appelant la station.

Les produits de micro-assurance d'ALM Seguros sont très populaires auprès des auditeurs de la radio. Lorsqu'ils achètent une assurance, les clients deviennent membres d'un club d'avantages appelé « Clube Família Tupi ». Ce club ajoute une dimension attractive au produit, car il permet aux clients d'accéder à divers services supplémentaires, notamment des services de conseil médical et des réductions sur les médicaments. Grâce à cet ensemble d'avantages, ALM Seguros a réussi à rendre la micro-assurance tangible pour ses clients.



**Programme Finance Solidaire
Département Entreprises
Organisation internationale du Travail**

4, route des Morillons
CH-1211 Genève 22

La Suisse

Tel.: +41 22 799 6478

Fax: +41 22 799 6896

Email: impactinsurance@ilo.org

Web: www.ilo.org/impactinsurance

Retrouvez-nous sur les réseaux sociaux



[/impactinsuranceFacility](https://www.facebook.com/impactinsuranceFacility)



[@IIFacility](https://twitter.com/IIFacility)



[The ILO's Social Finance Programme](https://www.linkedin.com/company/the-ilo-social-finance-programme)

Dans une perspective de justice sociale, le programme Finance solidaire travaille avec le secteur financier pour faciliter sa contribution à l'Agenda pour le travail décent de l'OIT. Dans cette perspective, il collabore avec des banques, des institutions de microfinance, des coopératives de crédit, des assureurs, des investisseurs et d'autres acteurs afin de tester de nouveaux produits, approches et processus financiers. Le Programme Impact Insurance contribue à ce travail en aidant le secteur de l'assurance, les gouvernements et leurs partenaires à concrétiser le potentiel de l'assurance en termes de développement économique et social.



Prudential

Nous souhaitons remercier nos partenaires le Prudential Foundation d'avoir soutenu la publication de ce document.

