



► Note de Finance Solidaire

Décembre 2021

Seguros Futuro

Croissance du seul assureur coopératif d'El Salvador

Aperçu

- **Description** : En juillet 1994, Seguros Futuro a été créé en tant que premier et unique assureur coopératif au Salvador, formé avec le capital du réseau de coopératives d'épargne et de crédit du Salvador, FEDECACES.
- **Produits proposés** : Climat, vie, chirurgie, rapatriement, santé, risques généraux et assurances cartes de débit et de crédit
- **Nombre de polices de micro-assurance vendues** : 250 000 polices de micro-assurance vendues en 2019
- **Canaux de distribution** : Coopératives d'épargne et de crédit, institutions financières et vente directe

Introduction

Seguros Futuro est un assureur de nature coopérative, unique au Salvador. Il a été créé par la Fédération des associations coopératives d'épargne et de crédit du Salvador (FEDECACES) qui forment ensemble un réseau de coopératives FEDECACES. Lorsque l'entreprise a été créée en 1994, sa mission était de fournir une protection aux familles salvadoriennes qui n'avaient pas accès aux services d'assurance en raison de leur coût et de la perception que l'assurance était réservée aux plus aisés.

Initialement, Seguros Futuro ne proposait d'assurance qu'aux membres des 25 coopératives affiliées à la FEDECACES. Aujourd'hui, ses produits d'assurance sont accessibles à l'ensemble de la population salvadorienne par le biais de la vente directe et de divers canaux. Actuellement, la vente de micro-assurance via des coopératives affiliées représente 45% de l'ensemble des activités de Seguros Futuro.

Pour Seguros Futuro, travailler avec des coopératives a représenté une opportunité importante de tirer parti de leur couverture nationale et de leur large base d'adhérents. Cependant, pour que les coopératives génèrent une culture d'assurance et offrent des services de protection, elles devaient développer et renforcer la gestion de leur force de vente. Pour y remédier, Seguros Futuro s'est arrangé avec les coopératives pour qu'elles fassent partie du principal canal de commercialisation, en devenant des points de vente, avec l'appui de conseillers en assurance pour guider les clients dans leurs achats d'assurance.

De plus, la mise en œuvre des ventes d'assurances a nécessité des efforts tant opérationnels que technologiques de part et d'autre. Au début du partenariat entre Seguros Futuro et les coopératives, les besoins et apports opérationnels, logistiques et technologiques de chacun ont été définis. Les coopératives, étant propriétaires de leur propre assureur, ont soutenu l'utilisation de leur réseau national de succursales, ainsi que le soutien de leurs dirigeants et

employés dans la promotion des produits d'assurance, la collecte des primes et l'envoi des polices d'assurance signées par les clients à Seguros Futuro. L'assureur, quant à lui, a fourni un soutien technologique et des équipements informatiques partout où les succursales de coopératives étaient confrontées à des défis dans leurs opérations. Ils ont également fourni du matériel promotionnel pour la communication des produits et offert des incitations pour la vente d'assurances.

De plus, Seguros Futuro a désigné du personnel en tant que conseillers en assurance pour fournir un soutien direct à la chaîne. Cette équipe d'employés de l'assureur travaille en interne dans les bureaux de la coopérative, fournissant un soutien technique et technologique dans la mise en œuvre et l'utilisation des systèmes, le suivi des opérations d'assurance et un soutien commercial pour aider les coopératives à augmenter leurs ventes de polices d'assurance.

Grâce à ce partenariat, Seguros Futuro a pu vendre une large gamme de produits d'assurance, de l'assurance vie et maladie aux produits de protection des clients contre les risques météorologiques.

Offrir des services de santé préventifs gratuits aux clients a été important pour renforcer les liens avec les coopératives et générer de la valeur ajoutée pour les coopératives et leurs clients. Seguros Futuro réalise des activités de santé préventive, telles que des journées de contrôle médical et d'éducation financière, dans les locaux des coopératives. Cet avantage n'est pas exclusif aux clients de l'assureur et toute personne peut bénéficier de bilans de santé dans différentes spécialités médicales au sein de la coopérative le jour même de la campagne.

Avec plus de 25 ans d'existence, le partenariat s'est avéré avantageux et durable pour les coopératives ainsi que pour Seguros Futuro. D'une part, il permet aux coopératives d'offrir une plus grande valeur à leurs clients grâce à des services supplémentaires. D'autre part, Seguros Futuro a su tirer parti des coopératives en tant que canaux de vente alternatifs performants, permettant à l'assureur d'accéder à une large base de clients.

Assurance indicielle catastrophe

Depuis 2018, Seguros Futuro commercialise un produit d'assurance indicielle catastrophe appelé «Produce Seguro» («produire en toute sécurité»), en collaboration

avec la Microassurance Catastrophe Risk Organization (MiCRO), le réassureur Swiss Re et la Banque de développement agricole (Banco de Fomento Agropecuario—BFA), une banque publique conçue pour promouvoir l'agriculture par le biais de prêts aux agriculteurs au Salvador. Le produit offre aux agriculteurs une protection contre les risques causés par les pluies excessives, la sécheresse et les tremblements de terre. L'utilisation de données satellitaires permet à l'assureur de déterminer les sinistres de manière automatique et à distance en fonction des indices de précipitations, sans qu'il soit nécessaire d'effectuer une sinistralité sur le terrain.

Au cours de la première année, la prime d'assurance a été subventionnée par l'État d'El Salvador. La subvention était offerte à divers niveaux (50 %, 75 % et 100 % de la prime d'assurance totale) sur une base aléatoire. Ce mécanisme a été utilisé pour comprendre les effets des différents niveaux de subvention des primes et pour encourager les agriculteurs assurés à découvrir et à expérimenter l'assurance au cours de la première année, dans l'espoir qu'ils seraient prêts à payer le produit intégralement les années suivantes.

À la fin de la première année, il a été observé que certains producteurs, malgré l'offre d'une subvention de 100% des primes, n'ont pas souscrit à l'assurance. Cela était probablement dû à un manque d'informations fournies par les conseillers bancaires aux agriculteurs, en partie à cause de la formation limitée donnée aux conseillers et du suivi. Depuis l'expérience de cette première année, Seguros Futuro s'est concentré sur la formation des conseillers et sur l'éducation financière ainsi que sur la communication avec les clients.

Actuellement, le produit d'assurance paramétrique est proposé sans subvention de l'État. En 2018, environ 10 000 polices d'assurance ont été vendues à des clients de la Banque de développement agricole. En 2019, les producteurs ont payé 100 % de la prime d'assurance car ils n'avaient pas la subvention et environ 3 000 agriculteurs étaient assurés. À partir de 2020, de nouvelles chaînes avec d'autres entités financières ont été incluses, assurant plus de 4 000 agriculteurs. De nombreux assurés ont été indemnisés la même année pour un montant total de 900 000 USD à la suite de l'ouragan Amanda qui a catastrophiquement touché le Salvador.



Nous souhaitons remercier notre partenaire, Prudential Foundation, d'avoir soutenu la publication de cette Note de Finance Solidaire.

Le [Programme Impact Insurance](#) contribue au Programme Finance Solidaire en collaborant avec le secteur de l'assurance, les gouvernements et les partenaires pour concrétiser le potentiel de l'assurance en termes de développement économique et social.

Pour nous contacter

Organisation internationale du Travail
Route des Morillons 4
CH-1211 Genève 22
Suisse

T: +41 22 799 7239
E: socialfinance@ilo.org