



► Resumen de Finanzas Solidarias

Abril 2022

Pacífico Seguros

Seguros inclusivos para MIPYMES en Perú

Puntos clave

- **Descripción:** Pacífico Seguros es una empresa líder de seguros y microseguros en Perú. Es la aseguradora más grande del país en términos de primas cobradas y la segunda más grande en términos de personas aseguradas.
- **Canales de distribución:** Instituciones financieras, proveedores de servicios y otros.
- **Productos de microseguros ofrecidos:** seguros comerciales multiriesgo que cubren incendios, terremotos, disturbios civiles, desastres naturales y robos; seguros de vida vinculados al crédito; seguro de vida voluntario; seguro de protección empresarial; Seguro de accidentes; seguro de cáncer; y seguro obligatorio contra accidentes de tráfico y de vehículos.
- **Número de clientes:** 890 000 clientes de microseguros en 2019.

Dvora Pacífico Seguros es una aseguradora peruana que pertenece al grupo Credicorp. Es la aseguradora líder en Perú para micro y pequeños empresarios. En 2009, Pacífico se asoció con Mibanco para ofrecer planes de seguros inclusivos para dueños de negocios de micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES). Mibanco es la segunda institución microfinanciera (IMF) más grande del país con más de 100 000 clientes, a partir de 2019. A través de su asociación con Mibanco, Pacífico ofrece seguros combinados con préstamos, así como productos de seguros voluntarios vendidos a través de la red nacional de sucursales de MiBanco.

Las MIPYMES se encuentran dispersas por todo el país, en su mayoría son informales y tienen poca cultura de seguros. En 2009, Pacífico sabía poco sobre el segmento de MIPYMES y enfrentó numerosos desafíos en la implementación de seguros para los clientes de MiBanco. Sin el conocimiento suficiente de los clientes, era difícil establecer los niveles de prima adecuados y diseñar

productos simples que satisfagan las necesidades de los propietarios de empresas.

Creación de un nuevo asesor de seguros

Pacífico descubrió que parte de la solución a estos desafíos se podía encontrar en su nuevo socio de distribución, particularmente en los asesores crediticios de las IMF. Los asesores tenían un profundo conocimiento de las MIPYMES que formaban la base de clientes de MiBanco y pronto se convirtieron en la clave del éxito de la asociación. Los asesores de crédito pueden generar confianza con los dueños de negocios a través del contacto regular y obtener una comprensión real de la salud de sus negocios. Sin este tipo de contacto, es difícil evaluar estas empresas y comprender sus necesidades. Por ejemplo, aunque las MIPYMES generalmente no llevan registros contables formales, por lo general tienen un

cuaderno en el que registran sus actividades comerciales, incluidas las ventas, las compras, las deudas y el dinero que se les adeuda, información que los asesores pueden utilizar para ver cómo se está desarrollando una empresa. Durante sus visitas, los asesores están estrechamente relacionados con los negocios de sus clientes y vigilan de cerca su progreso para que también puedan aumentar los límites de crédito a medida que crece el negocio. Los clientes, a su vez, ven a los asesores crediticios como algo más que administradores de préstamos. Más bien, son vistos como aliados que pueden asesorarlos y guiarlos en sus finanzas.



El oficial de crédito es la cara del asegurador.

Para Pacífico era importante potenciar el trabajo de los asesores de crédito para que eventualmente pudieran convertirse también en asesores de seguros. Además de realizar ventas, Pacífico esperaba que los asesores de crédito pudieran asumir otras funciones de seguros, como brindar información y reportar siniestros, y estaban bien posicionados para brindar este tipo de servicio al cliente de una manera más directa y con mayor probabilidad de contar con la confianza de los clientes.

Co-creación de productos de seguros

Un primer paso importante fue incluir a los asesores crediticios como parte del proceso de co-creación de productos de seguros de Pacífico para su asociación con MiBanco. La entrevista a los asesores crediticios permitió a la aseguradora comprender en detalle las necesidades y problemas que enfrentan los clientes. También fue un paso estratégico vital para crear un sentido de propiedad de los productos de seguros entre los asesores de crédito.

Cuando los asesores de crédito sintieron que habían jugado un papel importante en el diseño de los productos, fue mucho más fácil persuadirlos para que se convirtieran en el rostro de la aseguradora. Vieron más fácilmente los beneficios de los productos para los clientes, así como las formas en que el seguro podría ayudarlos a mantener una cartera de crédito saludable.

Dar el consejo adecuado

Cuando llegó el momento de poner en funcionamiento las ventas de seguros, se puso en marcha un exhaustivo proceso de iniciación y formación. En ese punto, el objetivo era capacitar a los asesores para que desarrollaran una mentalidad en la que no se propusieran vender un producto en particular, sino entrevistar a un cliente sobre sus necesidades y riesgos y proponer un producto a su medida.

También se incentivó a los asesores a ofrecer seguros, principalmente a través de incentivos grupales que funcionan a nivel de equipos u oficinas.

¿Cómo pido el microseguro?

Solicítalo a tu asesor de negocios al momento de la evaluación crediticia o en el desembolso de tu préstamo.

¡Recuerda!

- Debes ser cliente de MiBanco.
- Debes tener entre 18 y 65 años.

Además, debes saber:

Este microseguro tiene un periodo de carencia de 60 días, significa que, si durante este tiempo eres diagnosticado de cáncer, no podrás recibir los beneficios del microseguro.

Ejemplo de los materiales utilizados por Pacífico Seguros

La gama de planes de seguro que se ofrecen a las MIPYMES incluye seguros empresariales multirriesgo que cubren incendios, terremotos, disturbios civiles, desastres naturales y robos; seguros de vida vinculados al crédito; seguro de vida voluntario; seguro de protección empresarial; seguro de accidentes familiares; seguro de cáncer, y seguro obligatorio contra accidentes de tráfico y de vehículos.



Las inundaciones dañaron MIPYMES en el norte de Perú en 2017

Apoyando al cliente

El asesor también asumió diversos procesos de seguros, actuando como punto de contacto entre los clientes y la aseguradora. Este rol es más crítico cuando los clientes vienen a hacer un reclamo. Los clientes a menudo desconocen el proceso de reclamos y los documentos requeridos, y se apoyan en la ayuda del asesor durante todo el proceso.

Esto resultó particularmente importante durante un evento meteorológico catastrófico en 2017. La lluvia excesiva en la costa norte de Perú provocó inundaciones, dañando los negocios de muchos de los clientes de MiBanco. Los hogares y locales comerciales de muchos clientes quedaron completamente destruidos, junto con la documentación de su seguro almacenada allí.

Por lo tanto, Pacífico Seguros y MiBanco tuvieron que cambiar a un enfoque proactivo de reclamos y adaptar su proceso de reclamos y requisitos de documentación. El daño a muchas empresas era obvio sobre el terreno, y los clientes, en muchos casos, habían sufrido pérdidas totales claras. En estos casos, Pacífico Seguros eliminó muchos de los requisitos de reclamos. Los asesores asumieron un papel importante, acercándose a los clientes para tranquilizarlos y explicarles cómo podían presentar una reclamación a pesar de la pérdida de sus documentos. Esto también fue importante para los asesores que estaban ansiosos por proteger los negocios de sus clientes, así como sus propias carteras de crédito.



Nos gustaría agradecer a nuestro socio, Prudential Foundation, por apoyar la publicación de este resumen de Finanzas Solidarias.

El [Programa Impact Insurance](#) contribuye a la agenda de Finanzas Solidarias colaborando con la industria de seguros, los gobiernos y los socios para aprovechar el potencial de los seguros para el desarrollo social y económico.

Contacto

Organización Internacional del Trabajo
Route des Morillons 4
CH-1211 Ginebra 22
Suiza

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