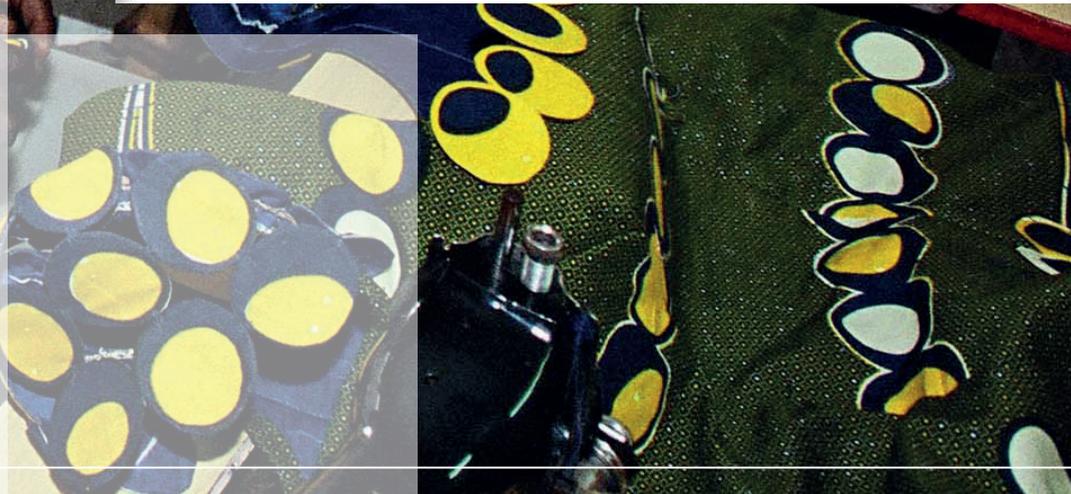




## CASE BRIEF: **SUNU ASSURANCE VIE**

Alice Merry y Miguel Solana



# CASE BRIEF:

## SUNU ASSURANCE VIE

**Descripción:** SUNU Assurance Vie es una compañía líder de seguros de vida en Côte d'Ivoire y a través de África occidental. La compañía ha ofrecido microseguros desde 2013.

**Productos ofrecidos:** Seguro de vida, discapacidad y efectivo hospitalario.

**Socios de distribución:** Organizaciones sociales, distribuidores de paneles solares, instituciones financieras, actores de la cadena de valor, redes de agentes y operadores de redes móviles.

**Clientes alcanzados:** 150 000 a septiembre de 2019.

La distribución de seguros ha demostrado ser particularmente desafiante en Côte d'Ivoire, un país en el que hay pocos de los canales del mercado masivo utilizados para distribuir microseguros en otros países, como grandes cadenas minoristas.

Además, SUNU Assurance Vie (SUNU), que ha estado proporcionando microseguros en Côte d'Ivoire desde 2013, ha visto de primera mano el riesgo de depender de uno o dos grandes canales de distribución que existen.



Para SUNU, la alta dependencia en ese socio previamente significaba que la estrategia comercial y la implementación ha dependido enteramente de los plazos del socio y de su compromiso. Además, los cambios en la estrategia del socio pueden poner a toda la compañía de seguros en riesgo.

En 2018, como parte de su proyecto con el programa de seguros con impacto de la OIT, SUNU decidió rediseñar su estrategia de distribución, basada en asociarse con una amplia gama de organizaciones medianas.

SUNU mapeó a los posibles socios de distribución en el país, incluidas asociaciones, redes de agentes de cadenas valor y proveedores de servicios, y comenzó a trabajar para traer muchos de ellos a bordo como socios de distribución. Un aspecto importante del mapeo es que estaba produciendo un análisis realista de la posible base de clientes conectados a cada canal. Esto permitió a SUNU ser estratégico en la inversión que hizo para asegurar cada sociedad.

SUNU tuvo éxito en formar asociaciones con una amplia gama de organizaciones en Côte d'Ivoire. Estas incluían asociaciones de mercado, mujeres y pequeños agricultores, y redes de agentes que brindan servicios bancarios, pago de facturas y servicios móviles. La clave del éxito en la construcción de fuertes colaboraciones con estos canales, era co-crear productos con el socio para satisfacer las necesidades de tanto el canal como sus clientes. En la mayoría de los casos, los productos son voluntarios, aunque productos agrupados han sido establecidos con dos canales.



Una asociación particularmente exitosa fue la que se hizo con PEG, una compañía que proporciona financiación para productos solares para hogares de bajos ingresos con un plan de alquiler con opción a compra en un período de 12 meses. SUNU diseñó un producto de seguro para abordar un problema clave que enfrenta el canal de distribución: emergencias sanitarias entre su clientela. Tales emergencias son una de las razones más comunes con las que los clientes PEG luchan por mantenerse al día con los reembolsos de su préstamo solar. SUNU lanzó un producto de seguro de efectivo hospitalario y de vida familiar que se proporciona gratis a los clientes de PEG que pagan sus cuotas a tiempo. La asociación registró 3 700 clientes durante su primer año.



Durante sus primeros seis meses de operación, se presentaron muy pocas reclamaciones a pesar del tamaño de la iniciativa. Como programa de lealtad, fue importante para SUNU demostrarle a PEG el valor del producto de seguro para sus clientes. Por lo tanto, los reclamos bajos fueron una señal de alerta para SUNU que estaba decidido a abordar. Es probable que haya poca conciencia del esquema sea un factor detrás de las bajas reclamaciones, pero SUNU también sospechaba que el producto necesitaba adaptarse mejor a la base de clientes de PEG.

El producto de efectivo hospitalario paga por cada noche que un cliente pasa en el hospital por hasta 20 noches al año. La gran mayoría de los clientes de PEG viven en zonas rurales y ganan de US\$ 5.00 a US\$ 10.00 por día. En áreas rurales de Côte d'Ivoire hay poca cultura de pasar noches en el hospital, incluso en condiciones en que normalmente se esperaría que resulte en una hospitalización. Por lo tanto, es necesario adaptar la cobertura de salud para reflejar mejor el comportamiento de salud de sus clientes. Una posibilidad de que ha sido considerada por SUNU es ofrecer pagos fijos para un rango de tipos de enfermedades.

SUNU también ha llevado a cabo análisis similares en profundidad sobre la experiencia del cliente para sus otros productos y canales. A través de sus productos, la empresa ha observado la necesidad de una mayor comercialización y visibilidad para que los clientes entiendan mejor y soliciten sus productos más a menudo. Por lo tanto, ha desarrollado nuevos materiales de comunicación altamente visuales que transmiten mensajes usando el idioma y prioridades de sus clientes.



**Programa de Finanzas Solidarias  
Departamento de Empresas  
Organización Internacional del Trabajo**

4, route des Morillons  
CH-1211 Geneva 22  
Switzerland  
Tel.: +41 22 799 6478  
Fax: +41 22 799 6896  
Email: [impactinsurance@ilo.org](mailto:impactinsurance@ilo.org)  
Web: [www.ilo.org/impactinsurance](http://www.ilo.org/impactinsurance)

Conéctese con nosotros a través de las redes sociales

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

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

 [Social Finance & Impact Insurance](https://www.linkedin.com/company/social-finance-impact-insurance)

Con un énfasis en la justicia social, el Programa de Finanzas Solidarias colabora con el sector financiero para que contribuya al Programa de Trabajo Decente de la OIT. En este contexto, colabora con bancos, instituciones de micro-financiación, cooperativas de crédito, aseguradoras, inversores y otras entidades para poner a prueba nuevos productos, enfoque y procesos financieros. El Programa Impact Insurance contribuye a los objetivos del Programa de Finanzas Solidarias a través de la colaboración con la industria de los seguros, los gobiernos y los asociados para sacar provecho del potencial de los seguros para el desarrollo social y económico.



Nos gustaría agradecer a nuestro socio, FSD Africa, por apoyar la publicación de este informe de caso.

