



► Note de Finance Solidaire

April 2022

Pacífico Seguros

Assurance inclusive pour les MPME au Pérou

Aperçu

- **Description** : Pacífico Seguros est une compagnie d'assurance et de micro-assurance leader au Pérou. C'est le premier assureur du pays en termes de primes perçues et le deuxième en termes de personnes assurées.
- **Produits de micro-assurance proposés** : Assurance entreprise multirisque couvrant l'incendie, le tremblement de terre, les troubles civils, les catastrophes naturelles et le vol ; assurance-vie liée au crédit ; assurance-vie volontaire ; assurance protection des entreprises ; assurance d'accident ; assurance cancer ; et assurance obligatoire contre les accidents de la route et de la circulation.
- **Canaux de distribution** : Institutions financières, prestataires de services et autres
- **Nombre de clients** : 890 000 clients en micro-assurance en 2019

Pacífico Seguros est une compagnie d'assurance péruvienne appartenant au groupe Credicorp. C'est le premier assureur au Pérou pour les propriétaires de micro et petites entreprises. En 2009, Pacífico s'est associé à Mibanco pour proposer des plans d'assurance inclusifs aux propriétaires de micro, petites et moyennes entreprises (MPME). Mibanco est la deuxième plus grande institution de microfinance (IMF) du pays avec plus de 100 000 clients en 2019. Grâce à son partenariat avec Mibanco, Pacífico propose une assurance associée à des prêts, ainsi que des produits d'assurance volontaire vendus via le réseau national d'agences MiBanco.

Les MPME sont dispersées dans tout le pays, largement informelles, et ont peu de culture d'assurance. En 2009, Pacífico connaissait peu le segment des MPME et a dû faire face à de nombreux défis dans la mise en place d'une assurance pour les clients de MiBanco. Sans une connaissance suffisante des clients, il était difficile

d'établir les bons niveaux de prime et de concevoir des produits simples qui répondaient aux besoins des propriétaires d'entreprise.

Créer un nouveau conseiller en assurance

Pacífico a découvert qu'une partie de la solution à ces défis pouvait être trouvée dans son nouveau partenaire de distribution, en particulier dans les conseillers en crédit de l'IMF. Les conseillers avaient une connaissance approfondie des MPME qui constituaient la clientèle de MiBanco et sont rapidement devenus la clé du succès du partenariat. Les conseillers en crédit sont en mesure d'établir une relation de confiance avec les propriétaires d'entreprise grâce à des contacts réguliers et d'acquérir une réelle compréhension de la santé de leur entreprise. Sans ce type de contact, il est difficile d'évaluer ces

entreprises et de comprendre leurs besoins. Par exemple, bien que les MPME ne tiennent généralement pas de registres comptables formels, elles ont généralement un carnet dans lequel elles consignent leurs activités commerciales, y compris les ventes, les achats, les dettes et l'argent qui leur est dû - des informations que les conseillers peuvent utiliser pour voir comment une entreprise se développe. Lors de leurs visites, les conseillers sont étroitement impliqués dans les activités de leurs clients, surveillant de près leurs progrès afin de pouvoir également augmenter les limites de crédit au fur et à mesure que l'entreprise se développe. Les clients, à leur tour, considèrent les conseillers en crédit comme plus que de simples administrateurs de prêts. Ils sont plutôt vus comme des alliés qui peuvent les conseiller et les guider dans leurs finances.



L'agent de crédit est le visage de l'assureur

Pour Pacífico, il était important d'exploiter le travail des conseillers en crédit afin qu'ils puissent éventuellement devenir également des conseillers en assurance. En plus de faire des ventes, Pacífico espérait que les conseillers en crédit pourraient assumer d'autres fonctions d'assurance, comme fournir des informations et signaler les sinistres. Ils étaient bien placés pour fournir ce type de service à la clientèle d'une manière plus directe et plus susceptible d'attirer la confiance des clients.

Cocréer des produits d'assurance

Une première étape importante consistait à inclure des conseillers en crédit dans le processus de cocréation de produits d'assurance de Pacífico pour son partenariat avec MiBanco. Les entretiens avec les conseillers en crédit ont permis à l'assureur de comprendre en détail les besoins et les problèmes rencontrés par les clients. Il s'agissait également d'une étape stratégique essentielle pour créer

un sentiment d'appropriation des produits d'assurance parmi les conseillers en crédit. Lorsque les conseillers en crédit ont estimé qu'ils avaient joué un rôle important dans la conception des produits, il était beaucoup plus facile de les persuader de devenir le visage de l'assureur. Ils ont plus facilement perçu les avantages des produits pour les clients, ainsi que la manière dont l'assurance pouvait les aider à maintenir un portefeuille de crédit sain.

Donner les bons conseils

En ce qui concerne l'opérationnalisation des ventes d'assurances, un processus d'intégration et de formation approfondi a été mis en place. L'objectif était alors de former les conseillers à développer un état d'esprit dans lequel ils ne cherchent pas à vendre un produit en particulier, mais à interroger un client sur ses besoins et ses risques et à lui proposer un produit qui lui convienne.

Les conseillers ont également été incités à proposer une assurance, en grande partie par le biais d'incitations de groupe qui fonctionnent au niveau des équipes ou des bureaux.

The infographic is titled 'Comment puis-je demander une micro-assurance ?' (How can I request micro-insurance?). It features a woman's headshot in a yellow speech bubble. Below, a green speech bubble contains the text: 'Faites-en la demande auprès de votre conseiller aux entreprises au moment de l'évaluation de crédit ou au déboursement de votre prêt.' (Request it from your business advisor during credit evaluation or loan disbursement). A 'Rappelez-vous !' (Remember!) section lists: '• Vous devez être un client MiBanco' and '• Vous devez avoir entre 18 et 65 ans'. A man's headshot is in a green speech bubble. A final section states: 'Aussi, vous devez savoir que : Cette micro-assurance a une période d'attente de 60 jours, ce qui signifie que si, pendant cette période, vous êtes diagnostiqué avec un cancer, vous ne pourrez pas bénéficier des avantages de la micro-assurance.' (Also, you should know that: This micro-insurance has a 60-day waiting period, meaning if you are diagnosed with cancer during this period, you cannot benefit from the micro-insurance's advantages.)

Comment puis-je demander une micro-assurance ?

Faites-en la demande auprès de votre conseiller aux entreprises au moment de l'évaluation de crédit ou au déboursement de votre prêt.

Rappelez-vous !

- Vous devez être un client MiBanco
- Vous devez avoir entre 18 et 65 ans

Aussi, vous devez savoir que :

Cette micro-assurance a une période d'attente de 60 jours, ce qui signifie que si, pendant cette période, vous êtes diagnostiqué avec un cancer, vous ne pourrez pas bénéficier des avantages de la micro-assurance.

Exemple de matériaux utilisés par Pacífico Seguros

La gamme de plans d'assurance proposés aux MPME comprend une assurance multirisque professionnelle couvrant l'incendie, le tremblement de terre, les troubles civils, les catastrophes naturelles et le vol ; une assurance-



Des inondations ont endommagé des MPME dans le nord du Pérou en 2017

vie liée au crédit ; une assurance-vie volontaire; une assurance protection des entreprises; une assurance accident familiale; une assurance cancer; et l'assurance obligatoire contre les accidents de la route et les accidents de la circulation.

Accompagnement du client

Le conseiller a également pris en charge divers processus d'assurance, agissant comme point de contact entre les

clients et l'assureur. Ce rôle est le plus critique lorsque les clients viennent faire une réclamation. Les clients ne sont souvent pas au courant du processus de réclamation et des documents requis, et s'appuient sur le soutien du conseiller tout au long du processus.

Cela s'est avéré particulièrement important lors d'un événement météorologique catastrophique en 2017. Des pluies excessives sur la côte nord du Pérou ont provoqué des inondations, endommageant les activités de nombreux clients de MiBanco. De nombreux domiciles et locaux commerciaux de clients ont été complètement détruits, ainsi que leurs documents d'assurance qui y étaient stockés.

Pacífico Seguros et MiBanco ont donc dû passer à une approche proactive des réclamations et adapter leur processus de réclamation et leurs exigences en matière de documentation. Les dommages causés à de nombreuses entreprises étaient évidents sur le terrain et les clients avaient, dans de nombreux cas, subi des pertes totales évidentes. Dans ces cas, Pacífico Seguros a supprimé de nombreuses exigences en matière de réclamations. Les conseillers ont joué un rôle important en tendant la main aux clients pour les rassurer et leur expliquer comment ils pouvaient faire une réclamation malgré la perte de leurs documents. Cela était également important pour les conseillers soucieux de protéger les entreprises de leurs clients ainsi que leurs propres portefeuilles de crédit.



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