



# ► Note de Finance Solidaire

September 2022

## Pacífico Seguros Assurance pour MPME : entreprise protégée

### Aperçu

- **Description** : Assurance spécialement conçue pour couvrir le vol et l'incendie, ainsi que les tremblements de terre et la responsabilité civile contre les tiers, identifiés comme les principaux risques auxquels sont confrontées les petites et moyennes entreprises au Pérou.
- **Produits offerts** : Couverture 24 heures sur 24 toute l'année contre le vol, l'incendie, les dégâts des eaux et les événements catastrophiques.
- **Canal de distribution** : L'assurance peut être souscrite auprès d'institutions de microfinance lorsque l'on contracte un prêt d'entreprise.

### Besoins de la population

*Pacífico Seguros* est une compagnie d'assurance avec une longue histoire de développement de produits qui répondent aux besoins de la population. Cet engagement, associé à des alliances stratégiques avec des institutions de microfinance, des prestataires de services publics, des coopératives et d'autres acteurs, a permis à l'entreprise et à ses produits d'améliorer le bien-être de millions de personnes et de petites entreprises. Il s'est imposé comme le plus grand micro-assureur du Pérou, contrôlant environ 26,5 % du marché selon le [rapport de développement durable 2018](#). L'un de ses alliés est *MiBanco*, une institution de microfinance qui reconnaît l'assurance comme une opportunité d'améliorer la vie des personnes marginalisées et non protégées.

### Briser les paradigmes de l'industrie

Traditionnellement, l'industrie de l'assurance s'est concentrée sur le développement de produits pour des clients familiarisés avec l'assurance et disposant de grandes capacités de paiement, comme les grandes entreprises. Cependant, au fil des années, les assureurs ont appris qu'il existe d'autres segments qui ont besoin de protection en raison du grand nombre de risques auxquels ils sont confrontés au quotidien. C'était une façon pour *Pacífico Seguros* de briser les paradigmes de l'industrie car elle croyait que les microentrepreneurs et les consommateurs émergents devaient être protégés avec des produits qui répondent à leurs besoins.

### Contre tout pronostic

*Pacífico Seguros* a identifié les petites entreprises comme une grande opportunité de marché pour concevoir et proposer des produits. Mais dans le processus de

développement de l'assurance, il a rencontré des difficultés à adapter un produit pour répondre à leurs besoins. Certains de ces défis comprenaient une exposition élevée au risque, l'informalité, le développement de modèles de tarification sans bases historiques et la refonte du processus d'inspection des dommages. La stratégie de l'entreprise est de transformer ces difficultés en opportunités pour différencier ses produits sur le marché.

L'entreprise a dû aligner sa stratégie interne pour inclure la micro-assurance. Il fallait convaincre et travailler main dans la main avec les différents métiers de l'entreprise, et innover dans sa façon de créer des produits inclusifs. Bien que le Pérou soit devenu un pionnier dans l'élaboration de réglementations, à l'époque, le cadre réglementaire n'offrait pas la flexibilité requise pour une couverture inclusive.

## Valeur générée pour l'assuré

Dans le portefeuille de micro-assurance de *Pacífico Seguros*, il y a "*Protected Business*", une offre innovante pour les micro-entrepreneurs et les petites entreprises, protégeant les actifs contre les catastrophes telles que le vol, l'incendie et les catastrophes naturelles, et couvrant le matériel assurable tel que le contenu, les marchandises, l'équipement et les outils. La police d'assurance est achetée par l'acquisition d'un prêt auprès de *MiBanco*. En cas de sinistre, l'indemnité correspond à 100% de la valeur du montant du prêt, qui est versée à la fois à une institution financière (solde du prêt en attente) et à l'assuré (montant du prêt déjà remboursé). Cette stratégie visait à réduire le risque du prêteur, mais aussi à donner au client l'opportunité de réactiver son activité. Un autre élément innovant de la couverture est que le produit d'assurance reste valable, même si le client rembourse le prêt, ce qui profite grandement aux clients, puisqu'ils ne sont pas soumis à un prêt pour bénéficier de l'assurance.

De plus, *Pacífico Seguros* vise à accompagner les clients à travers un agent tout au long du cycle de vie de l'assurance, en se concentrant sur le bien-être des micro-entrepreneurs, ce qui représente une valeur ajoutée. *Pacífico Seguros* a identifié que les microentrepreneurs apprécient les produits qui offrent une assistance rapide en cas de perte (en particulier si l'événement affecte le fonctionnement et la continuité de l'entreprise) ainsi que les produits abordables. Pour répondre à ce besoin, *Pacífico* s'est concentré sur la conception de produits à

faible coût qui répondaient rapidement aux notifications de perte.

Changer l'orientation de l'innovation

*Pacífico Seguros* s'est concentré à la fois sur les produits innovants que sur les processus de commercialisation. En partenariat avec *MiBanco*, le portefeuille a été entièrement redéveloppé, en commençant par la conception initiale du produit. A travers les prêts proposés aux petits entrepreneurs, l'objectif était de fournir une assurance multirisque couvrant les principaux besoins de ces segments. Les besoins suivants se sont démarqués : protection contre les catastrophes naturelles, protection des fournitures de travail (telles que les machines), assurance simple et facile à souscrire et peu d'exigences pour souscrire une assurance. La proposition de valeur a été initialement développée pour les produits d'assurance vie et accident, et plus tard d'autres produits ont été ajoutés. C'est ainsi qu'est né le premier produit de risque d'actifs conçu spécialement pour les MPME sous forme de micro-assurance.

## Dans un souci de santé

Outre le marché des MPME, *Pacífico* souhaitait concevoir une micro-assurance santé et a mené des recherches pour identifier les besoins des microentrepreneurs. La région latino-américaine a une attitude réactive plutôt que préventive face aux risques sanitaires ; de nombreuses familles à faible revenu ne font pas la distinction entre l'argent de l'entreprise et l'argent du ménage. Pour le micro-entrepreneur, il n'y a qu'un seul flux de trésorerie et chaque fois qu'il a besoin d'argent, il le prend à l'entreprise, ce qui affecte l'économie familiale. *Pacífico* a voulu concevoir un produit éloigné du concept traditionnel, car dans l'assurance maladie, l'assureur couvre la personne jusqu'à sa guérison ou sa mort, ce qui est une couverture large et coûteuse. Compte tenu de ces circonstances, *Pacífico* a développé un produit de trésorerie hospitalière, dans lequel l'assuré reçoit un paiement pour chaque jour d'hospitalisation afin d'avoir une aide économique rapide pendant son hospitalisation, où l'argent peut être utilisé pour les dépenses nécessaires liées à la maladie.

## Facteurs de succès

Après un long parcours de développement de la micro-assurance, *Pacífico Seguros* a appris qu'une relation conseiller-client est fondée sur la sensibilisation, ce qui

leur permet de réussir dans le processus de vente, d'établir une relation de confiance et d'offrir au client la tranquillité d'esprit. De plus, les segments de la population ont besoin de sensibilisation et d'éducation pour établir une compréhension et des attentes claires du produit. De même, les alliances stratégiques ont permis à *Pacífico* de diffuser la politique auprès des masses et d'atteindre un volume important de clients. En outre, il y a eu un grand transfert de connaissances, car *Pacífico Seguros* était un expert en assurance et *MiBanco* était un expert dans la connaissance de ses clients. Cela a fait de l'assurance un avantage supplémentaire lorsque l'on accède aux prêts de *MiBanco*, ce qui a augmenté la fidélité

des clients, transférant le risque de défaut et devenant une source de revenus supplémentaire pour le canal.

Cette fidélisation de la clientèle, ainsi que le transfert du risque d'impayé et des flux de revenus est travaillé à travers des ateliers où les gens connaissent et s'informent des risques auxquels ils sont exposés, où ils reçoivent des brochures, des vidéos et des stratégies de prévention. Enfin, en termes d'innovation, *Pacífico* comprend le besoin et la mise en œuvre d'outils numériques facilitant la commercialisation des produits ainsi que l'utilisation d'outils de communication avec les clients.



Nous souhaitons remercier nos partenaires, Prudential Foundation, Microinsurance Network et FIDES (Fédération Interaméricaine des Compagnies d'Assurance), 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](mailto:socialfinance@ilo.org)