



► Note de Finance Solidaire

March 2023

Suramericana en Argentine Fournir une assurance aux micros, petites et moyennes entreprises (MPME) en Argentine

Points clés

- En raison de la crise financière en Argentine, Suramericana a identifié la nécessité de concentrer ses efforts sur le renforcement de la résilience des MPME, qui représentent 80 % du marché.
- Pour positionner ses produits afin de résoudre les principaux risques auxquels sont confrontées les MPME, Suramericana a vu une grande opportunité dans la création d'une couverture multirisque et multicanal avec des services et une assistance pouvant les accompagner tout au long de leur cycle de vie.
- Suramericana a choisi de définir des produits pertinents lui permettant d'ouvrir des marchés sur des segments habituellement délaissés par l'industrie, et de renforcer la valeur ajoutée de ses produits pour les différencier sur le marché.
- La stratégie a transformé l'offre de valeur de l'assurance par l'assistance et la formation pour tirer parti de la compétitivité des entreprises de ses assurés et, plus important encore, pour élargir ses offres de produits afin de créer une relation à long terme avec l'assuré et devenir un allié stratégique pour les MPME.

À propos de Suramericana en Argentine

Suramericana est une entreprise d'origine colombienne avec plus de 70 ans d'expérience sur le marché latino-américain de l'assurance, offrant des produits à différents segments de la population. En Argentine, Suramericana s'est fait connaître en se positionnant sur le marché en mettant l'accent sur un bon service client. Ces dernières années, l'entreprise a travaillé sur l'assurance inclusive et la micro-assurance pour assurer la protection des populations les plus vulnérables.

Dans le cadre de la couverture des MPME, Suramericana Argentina propose "MSME Express", un produit complet et

agile basé sur les besoins des entreprises. Il fournit un soutien économique pour protéger les actifs de l'entreprise contre les incendies et les dommages causés par la fumée, les émeutes, les grèves, le vandalisme, les ouragans, les coups de vent, les tornades, les dégâts des eaux ou la grêle. Il propose également une « solution complète » pour les MPME, qui protège les actifs de l'entreprise tels que le contenu, les marchandises, les machines, les équipements électroniques contre le feu, l'eau, les cyber-risques et les accidents du travail. Son avantage réside dans l'offre d'une assistance technique telle que la plomberie, l'électricité, la sécurité, les services médicaux, entre autres.

Les produits sont proposés par des intermédiaires et des conseillers de la compagnie d'assurance et via la plateforme numérique de Suramericana Argentina.

Marché des MPME en Argentine

Selon le système de retraite intégré argentin, environ 517 000 entreprises étaient enregistrées dans le pays en 2021. Parmi ces entreprises, 80 % appartiennent au segment des MPME et représentent environ 70 % de l'emploi dans le secteur formel et 50 % des ventes du secteur dans le pays. Malgré leur contribution à l'économie argentine, les MPME ont été affectées par la forte inflation et les prix du marché provoqués par la crise financière du pays. Cela a entraîné des flux de trésorerie très volatils, repoussant l'assurance loin dans la liste des priorités des entreprises. Souvent, les MPME perçoivent l'assurance comme une dépense et non comme un investissement.

Dans ce contexte, Suramericana Argentina a souhaité renforcer la résilience des MPME, qui représentent 75% des primes totales des 64 000 entreprises clientes qu'elle compte en Argentine. SURA a concentré ses efforts pour mieux comprendre l'environnement et les « points douloureux » des MPME afin de rendre ses produits d'assurance plus pertinents et précieux pour elles.

La stratégie : être présent dans tout l'écosystème

Pour positionner ses produits comme pertinents pour les MPME, Suramericana a créé une couverture multirisque et multicanale avec des services et une assistance tout au long du cycle de vie de l'entreprise. Pour atteindre cet objectif, Suramericana devait analyser son écosystème et définir la meilleure façon de créer de la valeur par l'assurance, tout en sensibilisant et en éduquant la population cible. Il est à noter que Suramericana a également étudié l'environnement des clients avant et après indemnisation pour mieux appréhender la valeur ajoutée perçue par les assurés. Cela a permis à Suramericana d'identifier le moment et le type de soutien que les MPME attendent de l'assureur.

Le produit

Le marché argentin de l'assurance est concurrentiel et compte de nombreux acteurs, avec près de 200 compagnies d'assurance enregistrées en 2021. Suramericana s'est rendu compte que dans ces conditions

les entreprises finissent par se concurrencer pour le même segment potentiel de clients, le prix devenant l'élément différenciant et les taux de rétention étant faibles. Pour casser ce paradigme, l'entreprise a choisi de définir des produits pertinents pour des segments de marché habituellement délaissés par l'industrie et de renforcer la valeur ajoutée de ces produits. Vous trouverez ci-dessous deux des douze produits actuellement proposés aux MPME et qui se distinguent par l'accueil qu'ils ont reçu sur le marché :

1. **PME Express** : cette police d'assurance a été conçue pour être rapide, simple et pratique pour toutes les MPME quelle que soit leur activité économique. C'est une couverture multirisque de premier risque absolu, couvrant les principaux risques pouvant affecter la continuité de l'activité : incendie, grève, vandalisme, vol, dommages dus aux phénomènes climatiques tels que ouragans, cyclones et grêle, complétée par des prestations de formation, assistance et maintenance. La flexibilité et la simplicité de la politique ont permis aux clients de comprendre facilement le produit au moment de la vente et ont facilité l'évaluation de leurs propres besoins de protection. C'est un produit d'entrée de gamme idéal pour Suramericana, car une fois que les clients se sont familiarisés avec la couverture, ils acquièrent par la suite des produits plus complexes à mesure que leurs activités et leurs besoins évoluent.
2. **Solution complète pour les PME** : Il s'agit d'un produit axé sur la fourniture d'un soutien aux entreprises, plutôt que sur une simple assurance. Le produit est fabriqué sans contrôle préalable et offre une couverture aussi bien à l'entreprise qu'à ses collaborateurs (accidents du travail, médecins assurant des soins à domicile, dommages, transport et vol de marchandises, risques cyber). Elle couvre non seulement les urgences mais également les problèmes d'entretien (nettoyage suite à un incendie, travaux de plomberie, de gaz et d'électricité). Le produit se distingue par la possibilité d'accéder à "Empresas SURA", une plate-forme spécialisée qui offre un soutien à l'entreprise et permet aux MPME de se tenir au courant des sujets commerciaux les plus pertinents. De plus, ce produit a un montant en dessous duquel une perte n'a pas besoin d'être vérifiée, ce qui permet des paiements de réclamations accélérés.

De l'aide à l'accompagnement

Suramericana a réalisé qu'il était important de prendre en compte les MPME qui ne font pas de réclamations. Ces entreprises ont tendance à avoir une faible compréhension de l'assurance et les clients peuvent penser qu'ils n'ont pas besoin d'assurance. C'est pourquoi la stratégie de Suramericana a été de fournir une assistance et une formation pour améliorer l'offre de valeur, augmentant ainsi la compétitivité des entreprises de ses assurés. Suramericana pense que l'offre élargie créera une relation à long terme avec l'assuré.

1. **Entreprises SURA Argentina** : il s'agit d'une plateforme physique et virtuelle qui propose des programmes de formation, des outils, des salons événementiels et un espace de coworking pour tirer parti de la compétitivité, de la continuité et de la croissance des MPME. Il aide les MPME à comprendre la dynamique du marché de leur entreprise et à obtenir les conseils d'un groupe d'experts sur des sujets tels que les ressources humaines, le marché, la technologie et les processus opérationnels, les finances et la réglementation.
2. **Communication avec le client** : pour Suramericana, il est important de maintenir une communication simple et fréquente avec le client. La technologie a joué un rôle important dans la mise en place des canaux d'assistance numériques. Grâce à ces canaux, le produit est vendu en seulement dix minutes et la communication est maintenue avec l'assuré tout au long du cycle de vie de l'assurance.
3. **Risques émergents** : Suramericana observe les tendances en collectant et analysant les informations du marché de l'assurance, pour adapter ses produits, ce qui lui a permis d'inclure une couverture simple ainsi qu'une assistance qui s'adapte aux besoins des MPME. Récemment, la couverture et l'assistance associées aux cyber-risques ont été identifiées comme celles présentant le plus grand potentiel et le plus grand besoin pour les MPME.

La chaîne et le conseiller

Suramericana a adapté ses processus pour s'adapter au multicanal pour servir les MPME. Grâce à ses propres intermédiaires et conseillers, elle a amélioré son processus de vente. L'entreprise fournit également des outils technologiques aux conseillers pour gérer la proposition du client lors de la conversation, y compris

être en mesure d'émettre la police eux-mêmes. Il existe également des succursales pour les MPME qui préfèrent le contact direct avec l'entreprise. Grâce à la technologie, les clients disposent également d'un canal en ligne appelé "Answer", où ils peuvent accéder et effectuer des opérations telles que les demandes d'urgence, les devis de produits et l'achat de nouvelles couvertures.

Il est important de noter que pour renforcer la compréhension des clients, faciliter le processus de vente et améliorer la confiance des clients dans l'assurance, Suramericana a cherché à simplifier les processus et l'acquisition de produits grâce à l'utilisation de la technologie, mais avec un langage moins technique pour s'adapter aux caractéristiques du client. En Argentine, bien que le cadre réglementaire ait progressé dans la commercialisation de la micro-assurance, les assureurs sont toujours confrontés à des obstacles dans la simplification des clauses. Cependant, pour surmonter ce défi, Suramericana a favorisé la compréhension du produit par le biais de conseillers, qui expliquent et transmettent les informations d'assurance aux clients. Pour cette raison, afin de s'assurer que le message du conseiller au client est cohérent avec les informations contenues dans les clauses, Suramericana a développé une plateforme de formation pour les conseillers. La « SURA Academy » est un espace physique et virtuel où les conseillers sont formés sur différents éléments qui facilitent et renforcent leur travail. Certains cours comprennent des éléments de couverture, de langue et de techniques de marketing. Cet espace d'apprentissage commun est devenu une bonne stratégie pour mieux connaître les clients, puisque la possibilité d'interagir avec des conseillers permet à Suramericana de mieux connaître le marché.

L'avenir

La proposition de Suramericana offre à ses clients une première expérience avec des produits simples et d'établir une relation basée sur l'accompagnement à travers des programmes de formation sur des sujets qui améliorent la compétitivité des entreprises. L'entreprise se positionne comme un allié dans la croissance des MPME. En outre, la société continue de concentrer ses efforts pour mieux comprendre l'écosystème des MPME, élargir l'offre de produits de son portefeuille et accompagner le client lorsqu'il a besoin d'ajouter plus de couverture. Au final, Suramericana Argentina vise à devenir une entreprise qui gère les tendances et les risques, continue à offrir bien-

être et compétitivité, et réussit à transférer cette vision à long terme à ses clients, y compris ceux appartenant aux populations les plus vulnérables.



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