



# ► Note de Finance Solidaire

April 2023

## Seguros Bolívar Tranquilidad PYMEs – Assurance pour les MPME en Colombie

### Points clés

- Seguros Bolivar est une compagnie d'assurance colombienne avec plus de 80 ans d'expérience. Elle n'est pas seulement présente dans le secteur de l'assurance, mais s'est également aventurée sur les marchés de la santé, de la retraite et de la construction. Seguros Bolívar dispose d'un large portefeuille de produits d'assurance axés sur les risques personnels et professionnels.
- En 2018, Seguros Bolivar a lancé "Tranquilidad Pymes", un produit d'assurance flexible adapté aux besoins spécifiques des entreprises en Colombie. Il s'agit d'un produit multirisque qui offre une couverture contre les dommages, la perte de profit, le vol, les dommages aux tiers.
- Seguros Bolivar a développé une stratégie de communication et de conception de produits intégrant des indicateurs de satisfaction client, améliorant l'expérience client et gagnant la confiance des assurés.

### Suramericana Identification de l'opportunité commerciale

En Colombie, comme dans d'autres pays de la région, les micros, petites et moyennes entreprises (MPME) sont devenues un moteur important de l'économie. Selon des études du Département administratif national des statistiques, en 2019, ils généraient 35 % du PIB et représentaient plus de 90 % du secteur productif du pays, employant environ 80 % des travailleurs. Actuellement, on estime qu'il y a environ 2,5 millions de MPME dans le pays. Même ainsi, selon l'Association colombienne des petites et moyennes entreprises, la moitié des MPME font faillite la

deuxième année, et seulement un cinquième réussit à atteindre la troisième année. Seguros Bolivar a attribué cela à deux facteurs : le flux de revenus très vulnérable des MPME et la faible éducation financière et les connaissances techniques des entreprises. Seguros Bolivar a estimé que ces facteurs n'étaient pas encore pris en compte et traités par le secteur de l'assurance, donnant à l'entreprise une opportunité commerciale de créer "Tranquilidad Pymes", un produit d'assurance répondant aux besoins des MPME.

Il est important de mentionner que, lors du développement du produit, Seguros Bolivar a utilisé des informations provenant de MPME. Cependant, l'impact et les avantages du produit l'ont également rendu attrayant

pour les consommateurs individuels. En fait, les particuliers constituent actuellement environ la moitié du portefeuille d'assurés du produit, y compris les magasins d'artisanat et les magasins de proximité tels que les salons de beauté et les boulangeries.

## Concevoir un produit qui convient à tous

Dans le processus de développement, de conception et de mise en œuvre du produit, Seguros Bolivar a dû penser à un produit différent de la couverture traditionnelle et tenir compte du nombre de clients potentiels qu'ils pourraient atteindre sur un marché de masse. De plus, leur défi était de créer un produit d'assurance simple et rapide qui serait facilement compris par les clients et qui serait suffisamment flexible pour être acheté par n'importe quel type d'entreprise, quelle que soit son activité économique. Seguros Bolivar a effectué des études de marché dans les régions de Colombie où les MPME étaient principalement concentrées, rassemblant des informations sur les variables de risque pour les algorithmes de modélisation et les cartes de géolocalisation. Cela a permis à l'entreprise de créer une assurance présouscrite avec une tarification dynamique, en fonction de la localisation et de l'activité économique de la MPME.

La recherche a également montré que les principaux obstacles à l'achat d'une assurance par les MPME sont la complexité du processus de souscription, le manque de flexibilité du produit et l'excès de documentation demandée au client. C'est pourquoi l'entreprise a impliqué différentes entreprises lors du développement du produit, ce qui a entraîné :

1. Un contrat plus court, avec un langage simple et répondant au contexte du client, le rendant plus facile à comprendre pour tous les acteurs.
2. Une couverture dans laquelle les actifs assurés ne se déprécient pas avec le temps, mais le montant assuré est la valeur ou le prix d'achat d'origine. Une stratégie qui, en plus de ne pas nécessiter une évaluation face à face de la perte, a été particulièrement apprécié dans le cas des entreprises qui remplacent leurs biens sur le marché des biens d'occasion.
3. Un produit facile à comprendre puisqu'il n'y a qu'une seule franchise pour toutes les protections.
4. Une assurance couvrant le manque à gagner équivalent à 5 % de la somme assurée. Ce chiffre permet aux entreprises d'avoir une couverture d'assurance pour

couvrir les dépenses indirectes que les assurances traditionnelles ne permettent généralement pas.

De plus, l'entreprise pouvait désormais numériser le processus de vente, le réduisant à une seule étape. L'utilisation d'outils numériques et la réduction des coûts des produits ont permis à l'entreprise d'intégrer un système de consultation rapide et de développer des packages de produits qui ont réduit la charge opérationnelle des agents commerciaux et des intermédiaires. Cela a ensuite amélioré l'expérience de vente, car cela a permis au conseiller de se concentrer davantage sur la compréhension des besoins du client et de fournir un meilleur soutien.

## Développement de produits

L'une des caractéristiques qui différencie Tranquilidad Pymes des autres produits d'assurance sur le marché est «l'indemnité extra facile», une hotline permettant aux clients de faire une réclamation et d'obtenir une réponse en 20 minutes. Ce service a été développé spécialement pour les sinistres à faible coût, pour lesquels le langage technique et la demande de documentation ont dû être supprimés. Ce service répondait à la forte exposition des MPME et à la nécessité de se redresser rapidement face aux pertes d'argent et aux impacts indirects pouvant affecter la continuité des activités. Selon l'entreprise, grâce à cette hotline, 70 % des réclamations sont résolues, ce qui génère une grande valeur pour les MPME.

## Caractéristiques du produit

Seguros Bolivar a également inclus l'assistance sociale, fiscale, comptable et dégâts des eaux dans le produit d'assurance. Cela a non seulement rendu le produit plus tangible, mais il renforce également les capacités techniques des MPME et les prépare pour les années de fonctionnement à venir. Cela a eu un impact positif sur la perception de l'assurance, démystifiant la croyance que l'assurance est une dépense et non un investissement et faisant apprécier aux clients le soutien et l'alliance de la compagnie d'assurance. En outre, Seguros Bolivar s'associe à des prestataires de services qui s'adressent aux MPME, tels que des forfaits mensuels pour le nettoyage et la désinfection.

## Adaptations au COVID-19

L'une des leçons tirées de la pandémie est que les MPME apprécient les produits qui couvrent les risques émergents. Étant donné que l'assurance comprenait une assistance informatique, pendant la pandémie, Seguros Bolívar a pu continuer à aider les MPME pendant la pandémie, en particulier celles qui ont dû migrer leurs opérations commerciales en ligne. Il a également donné à Seguros Bolívar l'occasion de sensibiliser les MPME à leur exposition aux risques de cybersécurité et a promu la formation aux bonnes pratiques de prévention. Ces deux éléments ont généré une valeur ajoutée au produit, le différenciant des autres sur le marché. Tranquilidad Pymes comprenait également des dommages à l'équipement hors site et des mouvements de marchandises sans exigence de garantie. Cela avait du sens pendant la pandémie, en particulier pour les entreprises qui ont dû déplacer leurs opérations et leurs marchandises à leur domicile.

## Stratégie de communication

Il est important de mentionner que l'entreprise a mis en place une stratégie de communication transversale pour tous les produits offerts, incluant des indicateurs de satisfaction client pour concevoir de nouveaux produits et développer des stratégies pour améliorer l'expérience

client. Grâce à l'analyse des données, Seguros Bolívar a appris que lorsque le client a eu un désaccord avec une police d'assurance, il est non seulement important de reconnaître l'erreur à l'assuré, mais aussi d'identifier des stratégies pour compenser le désaccord du client. Dans le cas des MPME, les clients apprécient toute aide pour leurs dépenses de fonctionnement ou administratives. Actuellement, la compagnie propose de couvrir le coût de services de nettoyage par exemple pour regagner la confiance de l'assuré.

### ► Témoignage Margarita Arellano, fondatrice de Multiservicio Fasoancho (Cali, Colombie)

► "Il y a quelques mois, il y a eu un acte de vandalisme contre certains clients qui se trouvaient dans les locaux, où ils ont été attaqués avec des armes à feu et leurs biens ont été volés. Grâce à la politique de Seguros Bolívar Tranquilidad Pymes, les clients ont été indemnisés et ont pu récupérer une partie de ce qu'ils avaient perdu. De cette façon, les clients ont été très reconnaissants à l'entreprise et à Seguros Bolívar. L'expérience avec Seguros Bolívar a été très bonne et efficace. Je recommande aux personnes qui n'ont pas encore leurs entreprises protégées de le faire en toute confiance avec Seguros Bolívar".



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)