



Organisation  
internationale  
du Travail

## CASE BRIEF: **FASECOLDA**

Nicolas Morales

# CASE BRIEF:

## FASECOLDA

**Description:** La Fédération des assureurs colombiens (Fasecolda) est l'association professionnelle du secteur de l'assurance en Colombie. Elle compte actuellement 34 institutions affiliées, parmi lesquelles des compagnies d'assurance, des compagnies de réassurance et des sociétés de capitalisation\*. Depuis sa création, l'association a cherché à contribuer au développement du secteur de l'assurance en représentant et en défendant ses intérêts par la formulation de politiques et la création d'une culture de l'assurance efficace, durable et socialement responsable en Colombie.

La Colombie est devenue une référence régionale dans le secteur de l'assurance inclusive. Elle a accueilli le premier séminaire international sur l'assurance, elle est reconnue comme l'un des premiers pays à collecter des données statistiques sur l'assurance inclusive, et elle dispose d'un environnement propice au développement et à la commercialisation de produits innovants.



C'est le résultat d'un travail conjoint entre le secteur public et le secteur privé, soutenu par la Fédération des assureurs colombiens (Fasecolda). Fasecolda a fourni aux assureurs des outils permettant de mieux comprendre la dynamique du secteur, de mieux connaître les besoins et les préférences du marché cible et, par conséquent, de développer des assurances inclusives innovantes. Ces activités sont actuellement encadrées par le programme « Más Seguro, más Futuro » dans le cadre de l'accord de coopération signé en 2016 avec la « Banca de las Oportunidades », un programme du gouvernement national colombien administré par la Banque du commerce extérieur (BANCOLDEX).

Avec ce programme, Fasecolda cherche à relever deux grands défis, qui ne sont pas spécifiques à la Colombie mais plutôt communs à la région : l'offre limitée de produits d'assurance destinés aux segments vulnérables, en raison de l'incertitude perçue par les assureurs ; et une demande limitée due à la méfiance de la population à l'égard du secteur de l'assurance et de ses produits.

## RELEVER LES DÉFIS DE L'OFFRE

Afin d'aider les assureurs à relever le premier défi, le programme « Más Seguro, más Futuro » a identifié deux domaines importants : la formation des intervenants du secteur et l'amélioration de la collecte et de la fourniture d'informations sur l'assurance inclusive. Le programme a soutenu le secteur par le biais de séminaires, de conférences et de sessions de groupe qui ont servi d'espaces de formation et d'interaction. Ces efforts ont permis de sensibiliser les entreprises à l'assurance inclusive et de les motiver à développer de nouveaux produits. Pour Fasecolda, le succès des formations tient à trois aspects : savoir identifier les besoins spécifiques du secteur, engager les assureurs à fournir des résultats clairs, et partager l'expérience d'autres compagnies, en les replaçant dans le contexte local.

Parallèlement, Fasecolda a soutenu le processus décisionnel des assureurs en améliorant l'information disponible sur l'assurance inclusive. Depuis 2008, le secteur collecte chaque année des données sur l'offre par le biais d'une enquête sur la micro-assurance, et fournit aux assureurs des informations précieuses sur la croissance et les tendances du marché. Il faut souligner que l'enquête élaborée par Fasecolda a été la première de la région et a servi de base à l'organisme de réglementation pour l'élaboration du questionnaire et des indicateurs actuellement utilisés pour collecter les données du secteur.

\* Les sociétés de capitalisation sont des institutions financières dont le but est de stimuler l'épargne par la constitution, sous quelque forme que ce soit, d'un capital déterminé, au moyen de versements uniques ou périodiques, avec ou sans possibilité de remboursement anticipé par retrait.

## RELEVER LES DÉFIS DE LA DEMANDE

En outre, en 2018, Fasescolda a lancé la première enquête sur la demande de produits d'assurance favorisant l'inclusion financière. Cette enquête analyse l'état actuel de l'assurance inclusive dans le pays et le compare aux résultats obtenus du côté de l'offre. La structure innovante de l'enquête analyse les produits d'assurance qui favorisent l'inclusion financière, sur quatre dimensions : utilisation, accès, qualité et bien-être, et évalue l'ensemble du parcours client suivi pour l'achat d'une assurance.



Les résultats obtenus ont permis à Fasescolda de visualiser le potentiel de croissance du secteur en matière d'assurance volontaire, en particulier dans les segments à faible revenu. Ils ont par ailleurs montré que ce marché préférerait encore l'interaction physique pour acheter une assurance et que sa décision d'achat était influencée par des variables telles que la couverture, le coût des primes et la fréquence des paiements. L'enquête a également montré que la population avait encore une certaine méfiance à l'égard du secteur, ne comprenait pas complètement ses produits, et se déclarait insatisfaite de la résolution des plaintes ou des réclamations. Dans le même temps, d'après cette enquête, la population était consciente de l'importance de l'assurance en tant que mécanisme d'atténuation des risques.

Pour relever le deuxième défi et améliorer la réputation du secteur, le programme « Más Seguro, más Futuro » a établi que le secteur devait travailler sur l'expérience client et améliorer sa relation avec les assurés. Pour atteindre cet objectif, il était nécessaire de développer des normes pour les composantes du nouveau système d'information sur les plaintes dédié au secteur de l'assurance. Le système d'information sur les plaintes est un atout pour le secteur qui permettra à tous les assureurs de mieux comprendre les raisons de l'insatisfaction des consommateurs, et donc de pouvoir élaborer des politiques et des initiatives plus efficaces pour améliorer sa réputation. Avec le soutien du superviseur et des compagnies d'assurance, Fasescolda a analysé tous les rapports de plaintes du secteur pour créer un système de classification des plaintes. Grâce à ces efforts, une définition unique a été établie pour chaque plainte et le secteur dispose désormais d'un mécanisme de réponse rapide pour les plaintes récurrentes. Le délai de résolution des plaintes est désormais plus rapide que celui stipulé dans la norme.

## PERSPECTIVES

Grâce à la stratégie mise en œuvre par Fasescolda et la Banca de las Oportunidades, les assureurs colombiens ont réussi à élaborer neuf propositions de produits innovants et inclusifs qui intègrent les enseignements tirés de l'ensemble des composantes du programme. Deux des neuf propositions ont déjà été lancées sur le marché. La plus récente, lancée en août 2020, se distingue par sa conception innovante : il s'agit d'une assurance individuelle accident modulaire qui permet aux familles des clients de choisir les garanties qui répondent le mieux à leurs besoins. Récemment, un nouvel appel a été lancé pour cofinancer des projets stimulant l'offre d'assurance inclusive. Le concours sera ouvert jusqu'au 6 novembre 2020.

Pour Fasescolda et la Banca de las Oportunidades, disposer d'informations sur l'offre et la demande a été essentiel pour promouvoir l'assurance inclusive en Colombie. Les données recueillies ont permis à l'assurance inclusive de gagner en visibilité dans l'ensemble du secteur. Les assureurs ont eu les moyens de comprendre le comportement des clients, d'identifier les obstacles à l'utilisation et à l'accès des consommateurs, et de formuler de nouvelles propositions en fonction de leurs besoins.



**Programme Finance Solidaire  
Département Entreprises  
Organisation internationale du Travail**

4, route des Morillons  
CH-1211 Genève 22

La Suisse

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)

Retrouvez-nous sur les réseaux sociaux



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



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



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

Dans une perspective de justice sociale, le programme Finance solidaire travaille avec le secteur financier pour faciliter sa contribution à l'Agenda pour le travail décent de l'OIT. Dans cette perspective, il collabore avec des banques, des institutions de microfinance, des coopératives de crédit, des assureurs, des investisseurs et d'autres acteurs afin de tester de nouveaux produits, approches et processus financiers. Le Programme Impact Insurance contribue à ce travail en aidant le secteur de l'assurance, les gouvernements et leurs partenaires à concrétiser le potentiel de l'assurance en termes de développement économique et social.



**Prudential**



**FIDES**  
Federación Interamericana  
de Empresas de Seguros

Nous souhaitons remercier nos partenaires, Prudential Foundation, Microinsurance Network et FIDES (Fédération Interaméricaine des Compagnies d'Assurance), d'avoir soutenu la publication de ce document.