



# ► Note de Finance Solidaire

March 2022

## Segurísimo Développer l'assurance inclusive en Colombie

### Aperçu

- Segurísimo est un produit modulaire à faible coût et facile à réclamer, destiné à la population vulnérable, rurale ou traditionnellement exclue, qui couvre à la fois l'assuré et le bénéficiaire.
- La garantie de base du produit est le décès accidentel, mais il offre également la possibilité à l'assuré de choisir deux des risques complémentaires suivants : module complémentaire en cas de décès accidentel, mutilation ou démembrement, inondations, hospitalisation, aide aux frais médicaux suite à des piqûres, fractures, brûlures ou morsures d'animaux venimeux, et invalidité.
- Le produit peut être acheté pour une valeur d'environ 24 000 pesos colombiens (5,98 USD) tous les six mois.
- Le produit est distribué par des agents d'assurance et Seguros Mundial

### Déficit d'assurance en Colombie rurale

Selon [l'étude sur la demande d'assurance de 2018](#) (Banca de las Oportunidades, Fasecolda et la Surintendance financière), un faible pourcentage de Colombiens a au moins une assurance volontaire. Comme dans de nombreux autres pays, la propriété de ces assurances diffère géographiquement. Le pourcentage de couverture est plus élevé dans les villes avec 30 %, par rapport aux municipalités et aux municipalités rurales dispersées, où la population qui a au moins une assurance volontaire est de 22,1 et 15,5 %. Ce qui précède démontre une opportunité d'accompagner la population à travers un produit inclusif afin de réduire ce déficit de protection en apportant des solutions d'assurance adaptées aux ménages les plus vulnérables.

Conformément à ce qui précède, la Banca de las Oportunidades, en collaboration avec l'Impact Insurance Facility de l'OIT et la Fédération des assureurs colombiens (Fasecolda), en 2020 dans le cadre du programme Más Seguro, Más Futuro (Plus d'assurance, Plus d'avenir), a développé un fonds compétitif ayant pour objectif de soutenir la mise en œuvre de projets qui contribuent au renforcement de l'offre d'assurance inclusive dans le pays. Seguros Mundial, un assureur colombien avec 48 ans d'expérience dans l'assurance spécialisée, a été nommé comme l'entreprise gagnante du fonds compétitif, qui, à travers sa proposition de produit "Segurísimo", a vu l'opportunité de développer une assurance inclusive qui aidera les gens et contribuera à combler l'écart de protection.

## Que pouvons-nous faire pour que les gens utilisent l'assurance ?

Pour développer un produit centré sur le client qui puisse répondre aux besoins et créer de la valeur pour les assurés, l'équipe de Seguros Mundial a effectué des visites de terrain dans de petites villes de Colombie, où elle a écouté la population rurale sur les places centrales, interviewé des commerçants et même échangé avec des villageois pour mieux comprendre leur culture, leurs besoins et identifier les éléments qui seraient incorporés et façonneraient le produit.

### Segurísimo

Des éléments de base tels que le nom et l'image du produit ont été choisis en réponse aux caractéristiques de la population rurale colombienne et de la population rurale qui, pour diverses raisons, a jugé nécessaire de migrer vers le secteur urbain. Le mot "Segurísimo" ("Très sûr") vise à exprimer la confiance dans le produit en réponse à la perception que cette population a d'un éventuel non-paiement de l'indemnisation par l'industrie. De plus, pour souligner l'élément de protection du produit et renforcer davantage le lien avec la population, le personnage du produit est un paysan qui assimile un super-héros et intègre des éléments de la culture colombienne, parmi lesquels le poncho traditionnel *ruana* et le chapeau *vueltaio*.

### J'ai souscrit une assurance, mais je ne l'ai jamais utilisée !

L'exercice de co-création avec la population a permis à Seguros Mundial d'identifier que, dans les populations mal desservies, la non-affectation de la police impacte négativement l'expérience client sur la perception de la prestation d'assurance, entraînant une réduction de la satisfaction client. En réponse à ce besoin, Seguros Mundial a élargi les risques de la couverture en fonction des besoins de chacun, afin de rendre l'assurance plus tangible pour ses clients. C'est ainsi qu'est née "Segurísimo", la première et la seule assurance modulaire en Colombie qui, compte tenu du comportement de la population, offre à l'assuré la possibilité de personnaliser sa couverture en fonction de l'exposition qu'il perçoit contre les risques suivants :

- **Décès** : Tous les produits ont une couverture de base qui indemnise l'assuré, le bénéficiaire informé ou les

enfants, avec un paiement de 400 000 pesos (99,63 US\$) pendant 36 mois pour couvrir les dépenses directes et indirectes. De plus, en réponse à l'importance que représente la famille dans ces populations, la possibilité d'un module supplémentaire d'un paiement immédiat de 1 million de pesos (249,07 US\$) est offerte en cas de décès accidentel de l'un des membres de la famille (assuré, conjoint, enfants de moins de 25 ans). Ce paiement se veut un soutien rapide et opportun pour aider la famille à couvrir les dépenses immédiates dues au décès d'un proche.

- **Démembrement** : En cas d'incident, des loyers mensuels de 400 000 pesos (99,63 \$ US) sont couverts, ce qui peut aller de 18 à 36 mois, selon la zone touchée.
- **Inondations** : En Colombie, les populations à faible revenu vivent généralement à proximité des ruisseaux et des rivières qui, lorsqu'ils présentent de fortes pluies, provoquent des débordements qui affectent considérablement ces populations. Avec ce paiement pouvant aller jusqu'à 150 000 pesos (37,36 USD), on cherche à ce que les familles puissent temporairement déménager dans un autre endroit, pendant que l'inondation passe.
- **Invalidité médicale** : Quelle que soit la nature du prestataire de services de santé, à partir du troisième jour d'invalidité, l'entreprise paie 15 000 pesos (3,74 USD) par jour pendant 10 jours maximum. Ces fonds visent à garantir que la personne puisse achever sa période de convalescence compte tenu du fort besoin qu'éprouvent ces populations de continuer à travailler pendant les périodes d'incapacité.
- **Hospitalisation** : Cette couverture a été conçue dans le but d'offrir une protection aux travailleurs formels et informels, ces derniers présentant un intérêt particulier en raison de l'impact que chaque jour d'hospitalisation a sur leurs revenus. De plus, cette réclamation couvre non seulement l'hospitalisation de l'assuré et du bénéficiaire, mais également celle des enfants de moins de 25 ans, avec des paiements de 25 000 pesos (6,23 USD) par jour à partir du deuxième jour d'hospitalisation jusqu'à 10 jours. Ce régime vise à garantir que l'assuré, son bénéficiaire ou ses enfants puissent se remettre sereinement de leur hospitalisation et puissent percevoir en outre que l'entreprise soit consciente que le fait d'avoir un membre de la famille hospitalisé (bénéficiaire) affecte la productivité et la dynamique de la famille.
- **Aide aux frais médicaux** pour les piqûres, fractures, brûlures ou morsures d'animaux venimeux.

Le régime d'assurance modulaire permet au client d'avoir une attente raisonnable quant à la possibilité de survenance de certains des risques couverts par la police, et il existe donc également une attente plus grande quant à l'utilisation de la couverture. En d'autres termes, l'assurance modulaire donne au client la possibilité de sélectionner ses risques lors de l'achat du produit, car il fait une évaluation des mêmes risques auxquels il est confronté au quotidien et s'attend à utiliser la couverture dont le client a besoin. De plus, cette stratégie a également été bénéfique en termes d'éducation à l'assurance, puisqu'en impliquant le client dans le processus de vente du produit, il doit évaluer son exposition au risque et les avantages de chaque couverture, garantissant une meilleure compréhension du produit.

Pour aider les clients à gérer l'argent reçu à titre d'indemnisation, la société a décidé de fractionner le paiement de l'indemnisation en loyers mensuels pour certains des risques ; Par exemple, dans le cas d'un démembrement, des versements de 400 000 pesos (99,63 \$ US) sont effectués pendant 36 mois, étant donné que, selon la psychologie, les personnes qui souffrent de démembrement ont besoin d'un temps important pour assimiler leur nouvelle situation ou contexte.

## Points forts de l'apprentissage

### L'assurance inclusive, l'engagement de chacun

Il s'agit d'un produit qui a été créé à partir du domaine des talents humains de l'entreprise, qui ne disposait pas de l'infrastructure appropriée pour construire le produit, mais grâce à son expérience d'interaction et de compréhension du client, il a réussi à construire un objectif plus élevé et à l'aligner sur la valeur collective. De plus, malgré le fait que Seguros Mundial ait 48 ans d'expérience axée sur le développement de lignes d'affaires spécialisées, ces dernières années, ils ont changé leur stratégie organisationnelle dans le but d'intégrer l'assurance inclusive dans leur portefeuille, ce qui a entraîné un changement dans la dynamique interne et la culture de l'organisation, ainsi que la relation avec ses clients.

## Alliances commerciales

Comme pour de nombreuses assurances inclusives, le marketing n'est pas facile lorsque la commission est si faible, par conséquent, le succès réside dans la capacité de proposer des modèles collaboratifs de durabilité avec des alliés stratégiques qui comprennent les avantages que ces produits apportent à la communauté. Cette stratégie modifie l'expérience et permet d'aligner les intérêts des parties. Par exemple, Seguros Mundial a présenté le produit à la Fédération nationale des caféiculteurs de Colombie, qui a vu l'opportunité d'offrir cette couverture aux caféiculteurs comme un instrument qui pourrait permettre de transmettre de la tranquillité d'esprit pour eux et leurs familles, ce qui a suscité l'intérêt de réaliser une alliance stratégique. Cette même situation a été reproduite en travaillant conjointement avec l'Association Motocarros Transport, qui a vu dans ce produit un moyen de générer de la valeur pour ses membres et de renforcer leur relation et leur fidélité à l'Association.

## Paradigmes de la population - « Cela ne vous arrive pas »

Pour Seguros Mundial il a été difficile de casser les paradigmes. En Colombie, certains considèrent que souscrire à une assurance appelle le malheur. Certains se considèrent même à l'abri des risques. Cette pensée a forcé Seguros Mundial à travailler différemment, ils ont dû développer une stratégie pour communiquer efficacement sur le produit, pour laquelle le soutien du département des talents humains de l'entreprise a été déterminant. Actuellement, le produit est vendu par des personnes qui ont réussi à traduire les éléments d'assurance dans un langage simple et familier pour les clients, ce qui a permis à la population de croire davantage au produit et à l'entreprise. De plus, Seguros Mundial est conscient que le meilleur moyen de faire connaître son produit est de garantir le paiement rapide et ponctuel des sinistres.

## COVID-19

La crise sanitaire a été un défi pour toute l'industrie, y compris Seguros Mundial, notamment dans la consolidation des alliances pour la commercialisation de "Segurísimo" sur tout le territoire. Cependant, l'entreprise s'est préparée pour 2022, avançant dans le développement d'une application pour faciliter la confirmation des données client lors de l'achat du produit.

De plus, l'ouverture du canal correspondant est rendue possible, ainsi que la perception de la prime par la réception de services publics. Cela permettra à l'entreprise d'atteindre plus de clients et de faciliter le processus d'achat et de paiement des sinistres pour ses assurés.

Grâce à sa stratégie et à la flexibilité du produit pour sélectionner et personnaliser les risques, ce produit, en plus d'atteindre les populations rurales, a également suscité l'intérêt de la population urbaine, notamment les

plus modestes. Actuellement, la société a activé 110 points correspondants et 127 points de vente propres dans tout le pays pour la commercialisation de Segurísimo, atteignant une couverture d'environ 532 municipalités, atteignant une couverture de 48,23% du territoire national. De plus, au 31 décembre 2021, 4 388 polices d'assurance ont été émises pour les clients qui acquièrent le produit pour la première fois et 3 071 polices pour les personnes à faible revenu.



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)