



# ► Resumen de Finanzas Solidarias

September 2022

## Pacífico Seguros Seguros para Pymes: Negocios protegidos

### Puntos clave

- **Descripción:** Seguro especialmente diseñado para cubrir robos e incendios, así como terremotos y responsabilidad civil frente a terceros, identificados como los riesgos principales a los que se enfrentan las pequeñas y medianas empresas en Perú.
- **Productos ofrecidos:** Cobertura las 24 horas del día durante todo el año contra robo, incendio, daños por agua y eventos catastróficos.
- **Canal de distribución:** El seguro se adquiere a través de las instituciones de microfinanciación para la adquisición de préstamos o créditos financieros.

### Las necesidades poblacionales

Pacífico Seguros es una compañía de seguros con una larga trayectoria en el desarrollo de productos que responden a las necesidades de la población. Este compromiso, junto con alianzas estratégicas con instituciones de microfinanzas, proveedores de servicios públicos, cooperativas y otros actores, ha permitido a la empresa y a sus productos, mejorar el bienestar de millones de personas y pequeñas empresas. Pacífico Seguros se ha consolidado como la mayor microaseguradora del Perú, controlando alrededor del 26,5% del mercado según el [Reporte de Sostenibilidad del 2018](#). Uno de sus principales aliados es Mi Banco, una institución de microfinanzas que reconoce los seguros como una oportunidad para mejorar la vida de las personas marginadas y desprotegidas.

### Rompiendo paradigmas de la industria

Tradicionalmente la industria aseguradora se ha enfocado en desarrollar producto para clientes familiarizados con los seguros y con grandes capacidades de pago como grandes empresas. Sin embargo, con el paso de los años, las compañías han entendido que existen otros segmentos los cuales necesitan protección dada su gran cantidad de riesgos a los que se enfrentan en el día a día. Esta fue una forma en la que Pacífico Seguros quiso romper paradigmas en la industria, ya que consideró que los microempresarios y los consumidores emergentes necesitan estar protegidos con productos que satisfagan sus necesidades.

## Contra todo pronóstico

Pacífico Seguros identificó a las pequeñas empresas como una gran oportunidad de mercado para diseñar y ofrecer productos. Pero en el proceso de desarrollo del seguro, se enfrentó a dificultades para adaptar un producto a sus necesidades. Algunos de estos retos fueron la alta exposición al riesgo, la informalidad, el desarrollo de modelos de precios sin bases históricas y el rediseño del proceso de inspección de daños. La estrategia de la empresa es convertir estas dificultades en oportunidades para diferenciar sus productos en el mercado.

Para cumplir este objetivo, la empresa tuvo que alinear su estrategia interna para incorporar los microseguros. Fue necesario convencer y trabajar de la mano con las diferentes áreas de la empresa, e innovar en la forma de crear productos inclusivos. Aunque Perú ha sido pionero en el desarrollo normativo, en ese momento el marco regulatorio vigente no ofrecía la flexibilidad requerida para una cobertura de este tipo.

## Generado valor para el asegurado

Dentro del portafolio de microseguros que ofrece Pacífico Seguros, esta Negocio Protegido, una oferta innovadora pensada para los microempresarios y los pequeños negocios con el fin de proteger el patrimonio de catástrofes como robo, incendio y desastres naturales cubriendo materia asegurable como contenido, mercancía, equipos y herramientas en general. El seguro se adquiere a través de la adquisición de un crédito con Mi Banco, ante la eventualidad del siniestro la indemnización corresponde al 100% del valor del monto del préstamo, la cual se paga tanto a institución financiera (Saldo pendiente del crédito), como al asegurado (Monto abonado al crédito). Esta estrategia fue pensada con el fin de transferir el riesgo no solo para Mi Banco, sino para darle la oportunidad al cliente de que reactive su negocio. Otro elemento innovador que se incorpora en la cobertura es que a la vigencia del producto tiene la misma durabilidad del crédito sin importar que el cliente cancele el crédito con anticipación, lo cual beneficia al cliente ya que no está supeditado a tener un crédito, sino que pueden beneficiarse del seguro una vez finalizado el crédito.

Además, Pacífico Seguros pretende apoyar a los clientes a través del agente durante todo el ciclo de vida del seguro, centrándose en el bienestar de los microempresarios, lo que representa un valor añadido. Pacífico Seguros

identificó que los microempresarios valoran los productos que ofrecen un apoyo oportuno cuando se produce un siniestro (especialmente si el evento afecta la operación y continuidad del negocio), así como los productos que son asequibles. Para responder a esta necesidad, Pacífico se centró en diseñar productos de bajo coste que respondieran rápidamente a las notificaciones de pérdidas.

## Cambiando el foco de la innovación

Pacífico Seguros se puso el reto de innovar tanto en los productos como en los procesos de comercialización. En colaboración con Mi Banco, la cartera se volvió a desarrollar desde cero, empezando por el diseño inicial del producto. A través de los créditos prestados a los pequeños empresarios se quiso brindar un seguro multirriesgo que cubriera las principales necesidades de estos segmentos. Entre las necesidades identificadas se destacan la protección de las microempresas ante los desastres naturales, protección a sus insumos de trabajo como maquinaria, seguros sencillos y fáciles de adquirir, requisitos mínimos para adquirir un seguro, entre otros. La propuesta de valor se desarrolló inicialmente para los productos de vida y accidentes, y posteriormente se añadieron otros productos. Así nació el primer producto de riesgo patrimonial diseñado especialmente para las Mipymes en formato de microseguro.

## Con miras a la salud

Además del mercado de las Mipymes, Pacífico quiso diseñar un microseguro de salud y realizó una investigación para identificar las necesidades entre los microempresarios. La región latinoamericana tiene una actitud reactiva más que preventiva ante los riesgos de salud; muchas familias de bajos ingresos no distinguen entre el efectivo del negocio y el efectivo del hogar. Para el microempresario existe un único flujo de efectivo y cada vez que necesita dinero, lo saca del negocio, afectando a la economía familiar. Pacífico Seguros quiso diseñar un producto alejado del concepto tradicional, ya que, en los seguros de salud, la aseguradora cubre a la persona hasta que se cure o muera, lo cual es una cobertura amplia y costosa. Ante estas circunstancias, Pacífico desarrolló un producto de indemnización por hospitalización, por el que el asegurado recibe un pago por cada día que esté hospitalizado para tener una ayuda económica rápida durante su hospitalización, donde el dinero puede ser

utilizado para aquellos gastos necesarios relacionados con la enfermedad.

## Factores de éxito

Tras un largo camino de desarrollo de microseguros, Pacífico Seguros aprendió que la relación asesor-cliente se construye sobre la base de la concientización, lo que les permite tener éxito en el proceso de venta, estableciendo una relación de confianza y proporcionando tranquilidad al cliente. Además, se identificó la sensibilización y educación para dichos segmentos poblacionales, pues se estableció un entendimiento y expectativas claras sobre el producto. Así mismo las alianzas estratégicas permitieron masificar la póliza y llegar a un volumen de clientes significativo, además hubo una gran transferencia de conocimiento, pues la compañía era experta en seguros y

el banco experto en conocer a sus clientes. Lo anterior generó que la póliza se convirtiera en un complemento de oferta de valor para el microcrédito ofrecido por MiBanco, aumentando la fidelización de sus clientes además de transferir el riesgo de mora y convirtiéndose en flujo de ingresos adicionales para el canal.

Esta fidelización, así como la transferencia de riesgo de mora y el flujo de ingresos se trabaja a través de talleres en donde las personas conocen y aprenden de los riesgos a los que están expuestos, allí se les brinda folletos, videos, y estrategias de prevención. Finalmente, frente a la innovación se ha entendido la necesidad e implementación de herramientas digitales que facilitan la comercialización de los productos así mismo como el uso de herramientas para el uso de la comunicación con los clientes.



Nos gustaría agradecer a nuestros socios, Prudential Foundation, Microinsurance Network y FIDES (Federación Interamericana de Empresas de Seguros), por apoyar la publicación de este resumen de Finanzas Solidarias.

El [Programa Impact Insurance](#) contribuye a la agenda de Finanzas Solidarias colaborando con la industria de seguros, los gobiernos y los socios para aprovechar el potencial de los seguros para el desarrollo social y económico.

### Contacto

#### Organización Internacional del Trabajo

Route des Morillons 4  
CH-1211 Ginebra 22  
Suiza

T: +41 22 799 7239

E: [socialfinance@ilo.org](mailto:socialfinance@ilo.org)