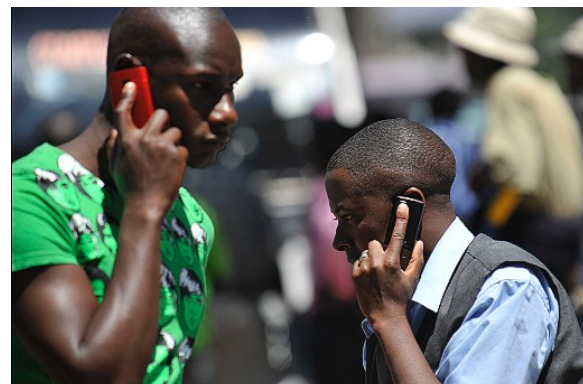


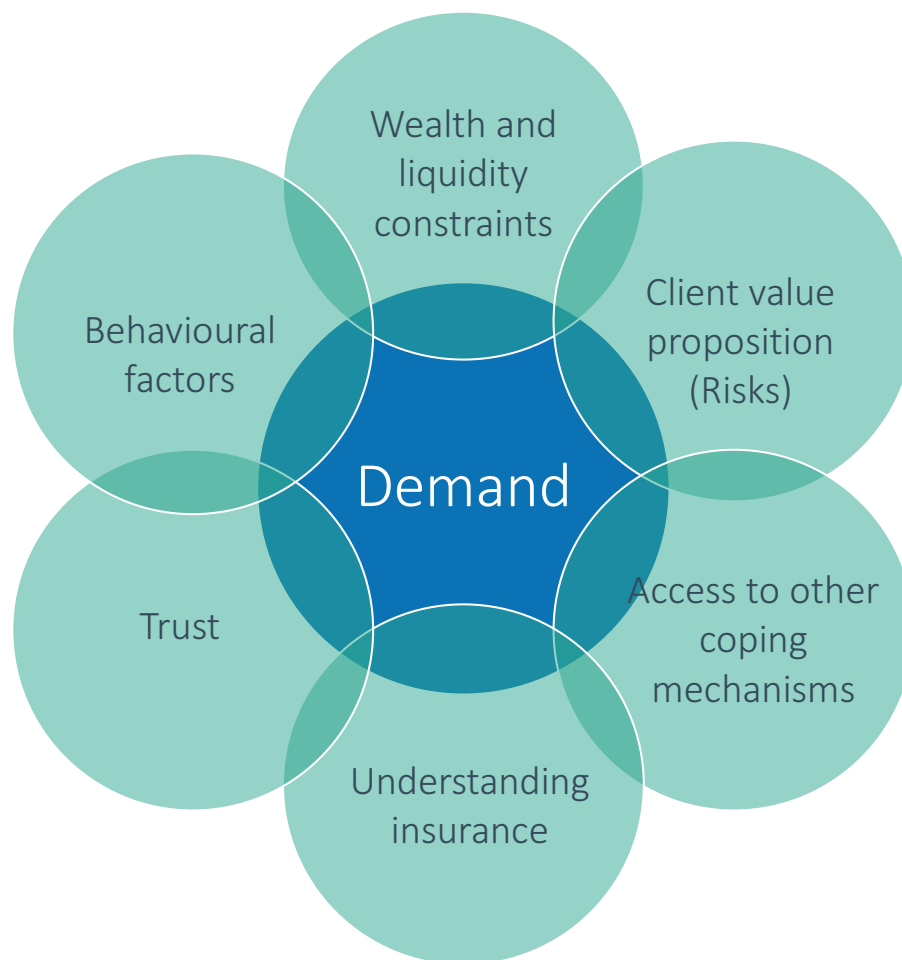
Client value and business viability



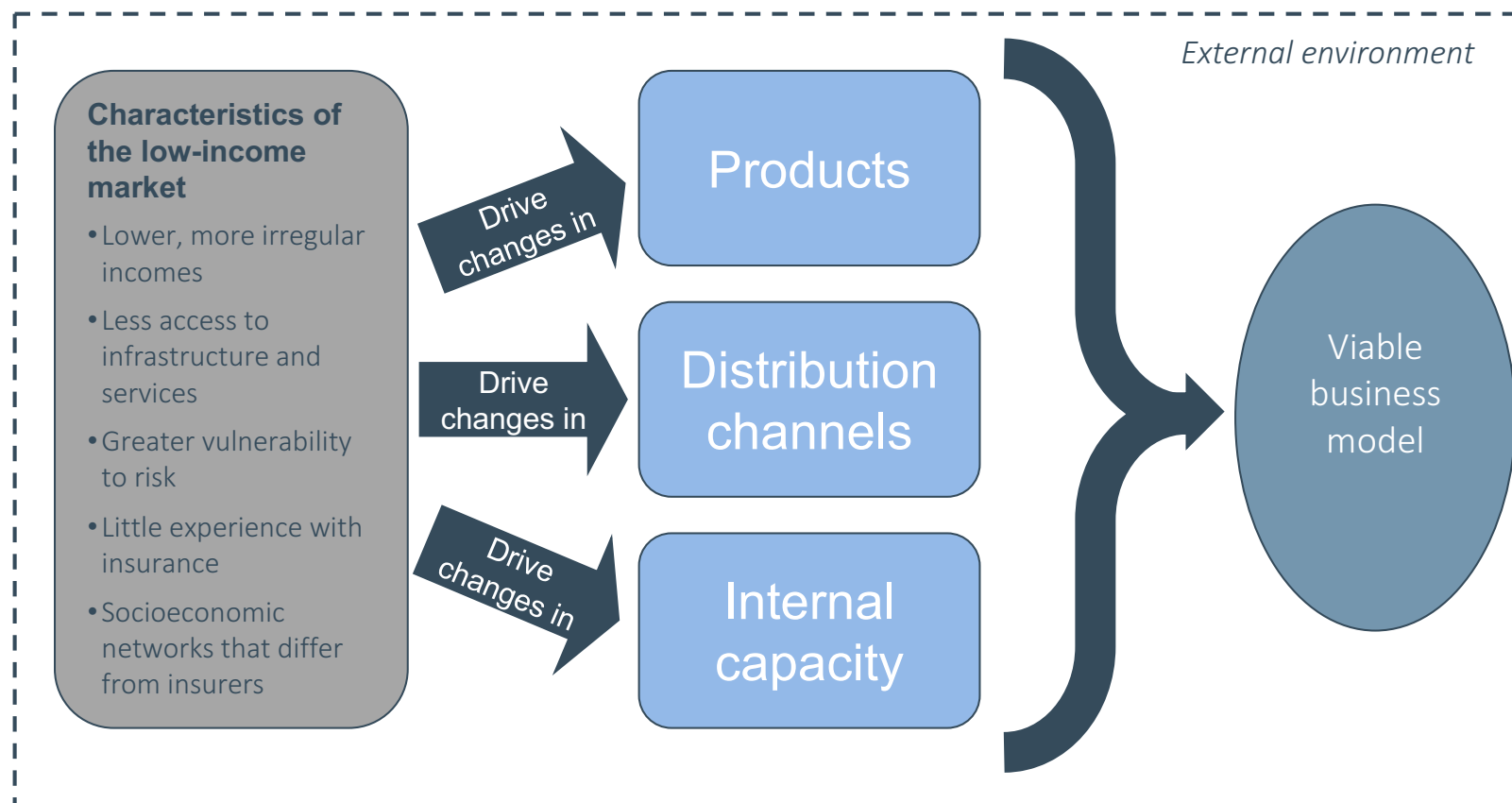
Miguel Solana

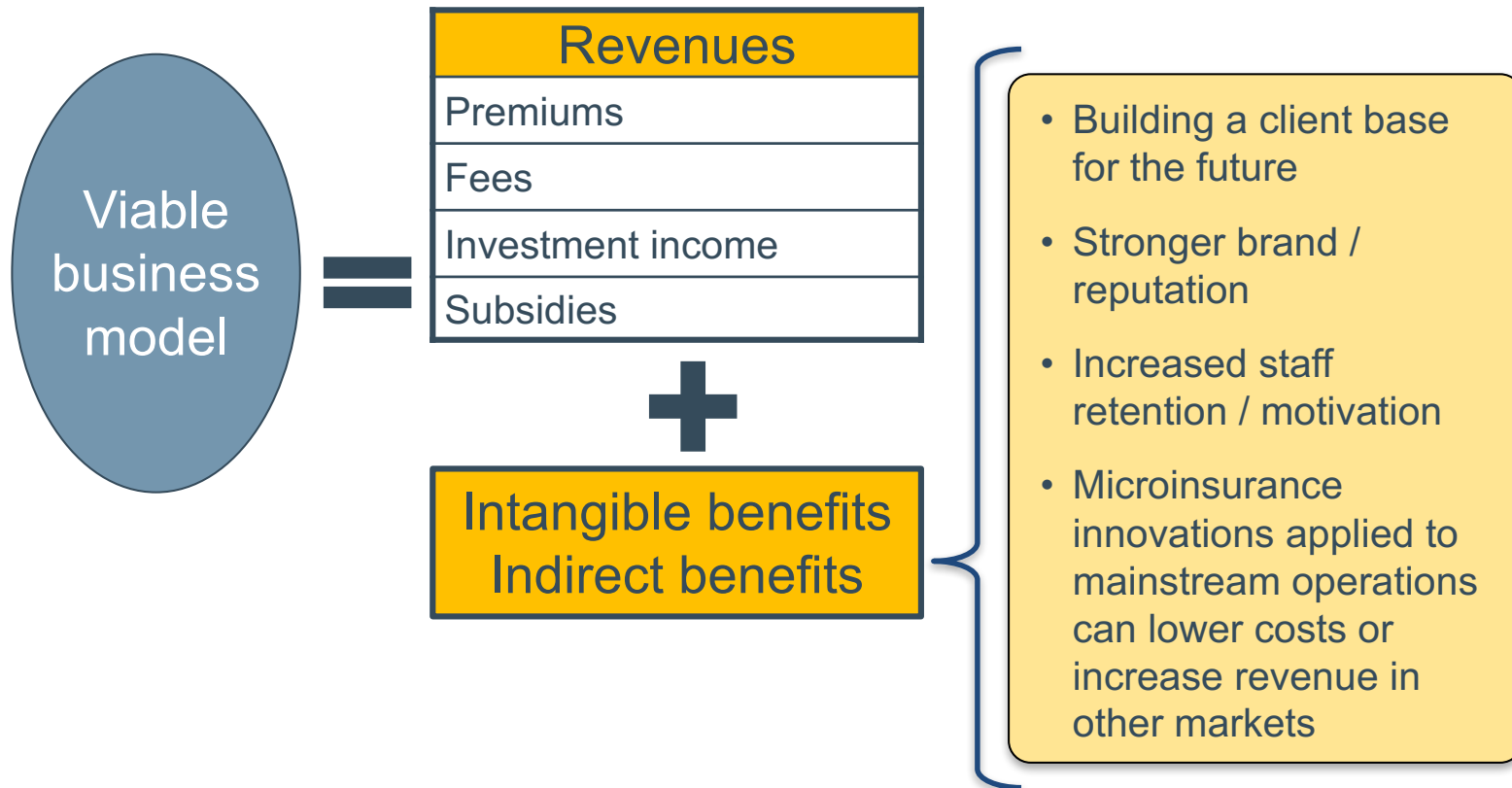
30 August 2017

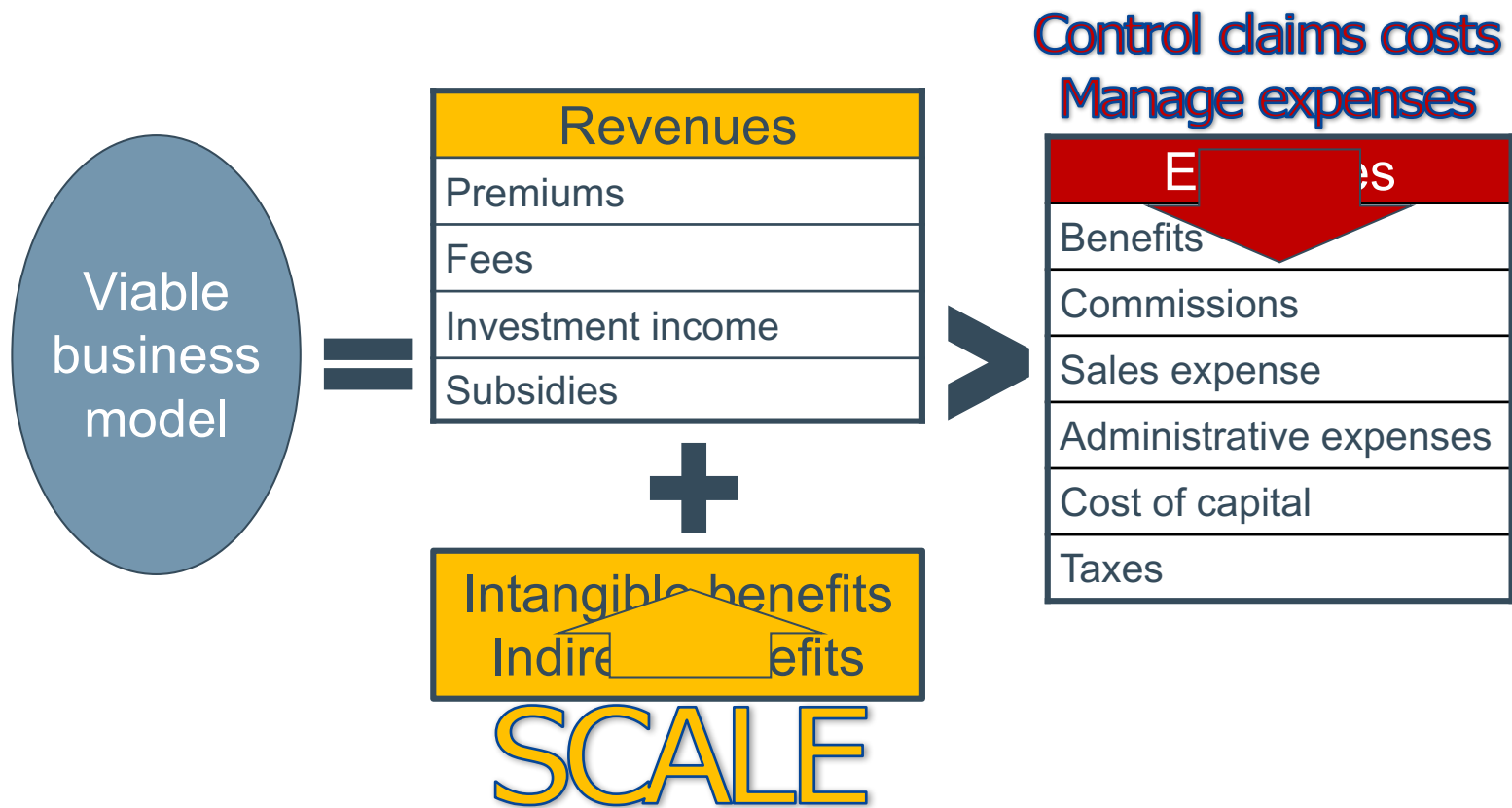
What triggers the demand for microinsurance



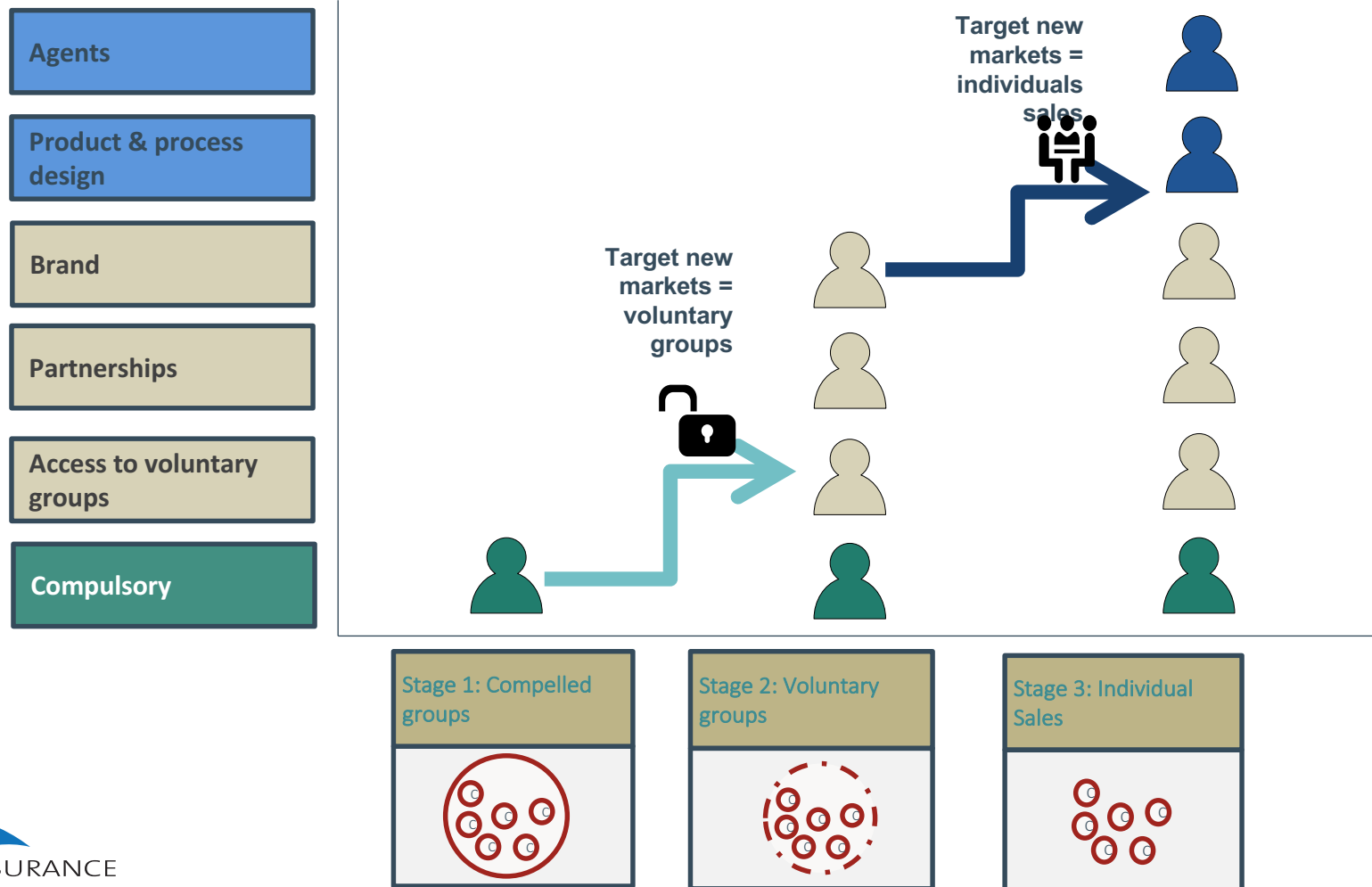
Making Microinsurance Work







Drivers of scale by market development stage



SUNU Assurances Vie (Côte d'Ivoire)

Client Centric Approach

Client profiling

- Market research on clients of different distribution channels
- Clear questions to answer through the research
- Creating market segmentation and profiling clients in each segment



Zana FOFANA – 43 ans

Vendeuse de légumes – Toit Rouge – Yopougon

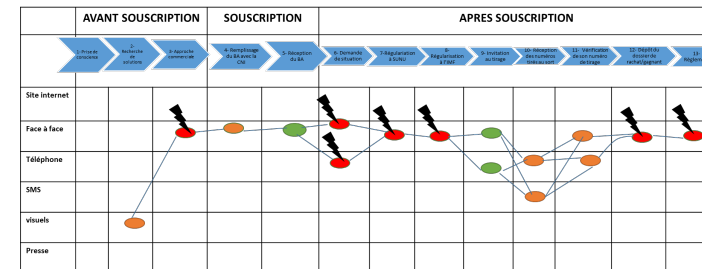
6 personnes vivent sous son toit – ses deux enfants, sa jeune sœur qui l'aide sur le marché, sa mère, et les deux enfants de sa voisine décédée l'an passé. Elle travaille 6 jours sur 7 sur le marché, de 7h à 19h, pour un revenu mensuel de 128 128 FCFA (\$211).

Elle aidait sa mère sur le marché depuis son enfance et a donc du arrêter l'école en primaire. Elle porte cependant une grande valeur à l'éducation de ses enfants, pour lesquels elle dépense plus de 200 000 FCFA (\$329) par an en frais de scolarité. Même si elle gagne peu, elle n'hésite pas à donner aux gens autour d'elle qui ont des difficultés qu'elle juge plus graves que les siennes.

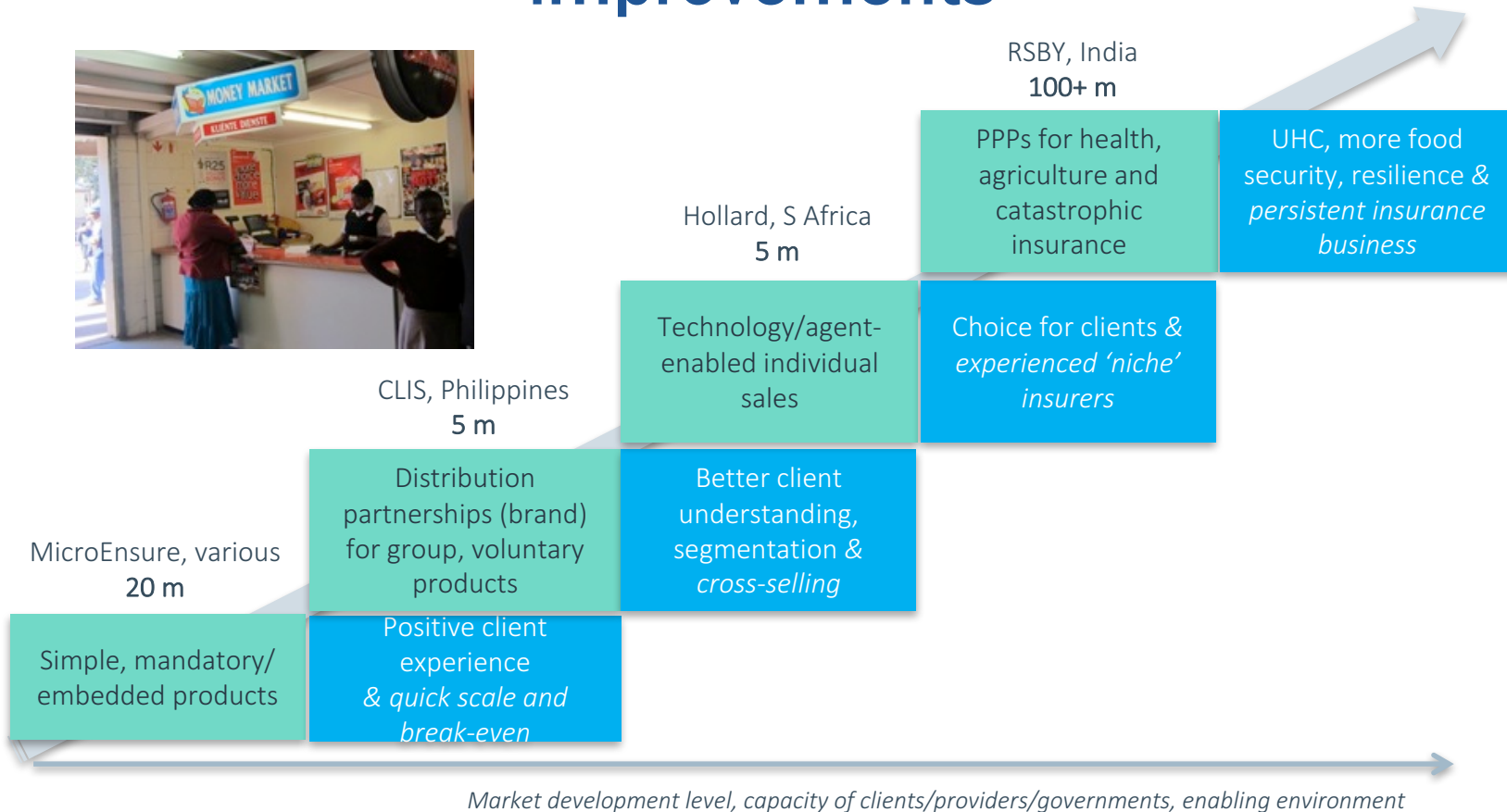
Elle participe à une tontine, constituée par d'autres femmes de son marché. Elle leur fait confiance. Elle espère que lorsque ce sera à son tour de collecter l'argent du groupe elle pourra enfin acheter des marchandises pour renflouer son commerce.

Definition of the client journey

- Identify the pain points of our clients when dealing with our services
- Drive improvements from knowledge



Valuable solutions develop through gradual improvements





International
Labour
Organization

Thank you!

Miguel Solana
solana@ilo.org

Visit our website!

www.impactinsurance.org



Follow us on social media!

[/ImpactinsuranceFacility](https://www.facebook.com/ImpactInsuranceFacility)

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

[/in/impactinsurance](https://www.linkedin.com/company/impactinsurance)

With generous support from:

BILL & MELINDA
GATES foundation

