

Les canadiens satisfaits de leur assurance médical voyage

Environ
1 canadien sur 3
souscrit une assurance
médicale voyage, par an

Environ
1 canadien sur 10
a avec une assurance médicale voyage, finit
par faire une demande d'assurance médicale
voyage et très peu rencontrent des difficultés
lors de réclamations.



(+/- % par rapport à 2015)

30%
(-1%)

Pourcentage de
Canadiens ayant
acheté une assurance
médicale voyage (12
derniers mois)

9%
(+2%)

Pourcentage de
Canadiens avec
une assurance
médicale voyage
ayant fait une
demande
d'assurance
médicale voyage

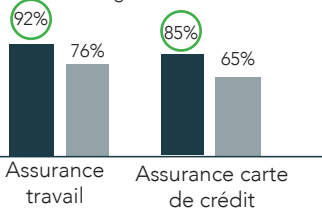
3%
(+1%)

Pourcentage de
Canadiens avec une
assurance médicale
voyage ayant déposé
une plainte à propos
d'une demande de
règlement

Avoir une assurance
médicale voyage
laisse présager
l'achat d'une
assurance privée

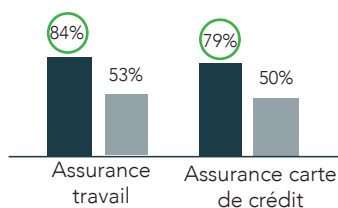
Compréhension des modalités de la police

Pourcentage très bien
informé / global



Informations relatives à la valeur de la

Pourcentage savent exactement /
ont une idée globale de combien



■ Acheteurs ■ Non-acheteurs

La confiance du marché canadien dans le secteur de l'assurance médicale voyage reste élevée

Le plus haut degré de confiance est accordé aux associations
et aux compagnies d'assurance, suivies par les banques.

Confiance en l'assurance médicale voyage	Assez confiant	Très confiant	Total	Par rapport à 2015
Apportera l'assistance dont vous avez besoins	45%	37%	82%	+2%
Offrira la qualité de service que vous attendrez	49%	31%	80%	+3%
Couvrira vos dépenses admissibles en réclamation détaillées dans votre police d'assurance	47%	31%	78%	+1%
Montant de la couverture financière suffisant pour faire face à toute urgence médicale	46%	28%	74%	NA

Confiance au fait que les prestataires d'assurances médicales voyage seront présents, en cas d'urgence	Assez confiant	Très confiant	Total	Par rapport à 2015
Associations	53%	27%	80%	-2%
Compagnies d'assurance	52%	26%	78%	0%
Banques, caisses populaires, etc.	52%	20%	72%	-2%
Courtier d'assurances	53%	16%	69%	0%
Sociétés émettrices de carte de crédit	50%	16%	66%	+2%
Agences de voyages	50%	15%	65%	+2%
Compagnies aériennes	44%	12%	56%	+2%
Entreprises de tourisme	44%	11%	55%	+3%

Niveau de confiance beaucoup plus élevé chez les « acheteurs » et les « demandeurs »

CONCLUSIONS GÉNÉRALES

La quantité d'informations que les consommateurs ont sur leur couverture d'assurance médicale voyage actuelle (c'est-à-dire, par le biais d'une carte de travail ou de carte de crédit) est fortement corrélée à l'achat de polices privées.

Ce qui laisse à penser que les polices actuelles ne répondent pas suffisamment aux besoins des consommateurs. Cela souligne l'importance de l'information, de la transparence et de l'accessibilité à l'assurance médicale voyage privée.

La confiance en l'industrie de l'assurance médicale des voyageurs est beaucoup plus élevée chez les « acheteurs » et les « demandeurs » que chez la population en général.

Ce qui implique que les expériences directes des consommateurs avec le secteur ont satisfait ou dépassé leurs attentes.

Les acheteurs de l'assurance médicale voyage se sentent bien informés sur les modalités et les conditions relatives aux polices qu'ils achètent.

Ce qui montre que le secteur fait du bon travail en informant ses consommateurs.

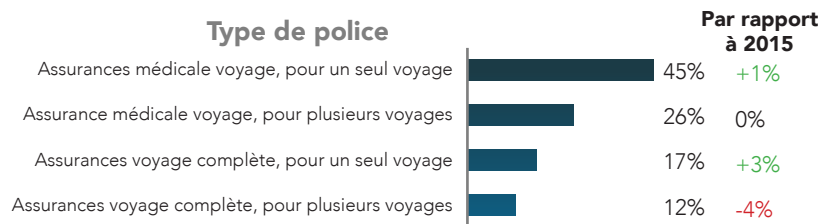
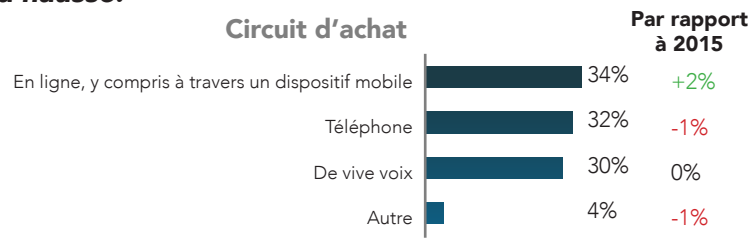
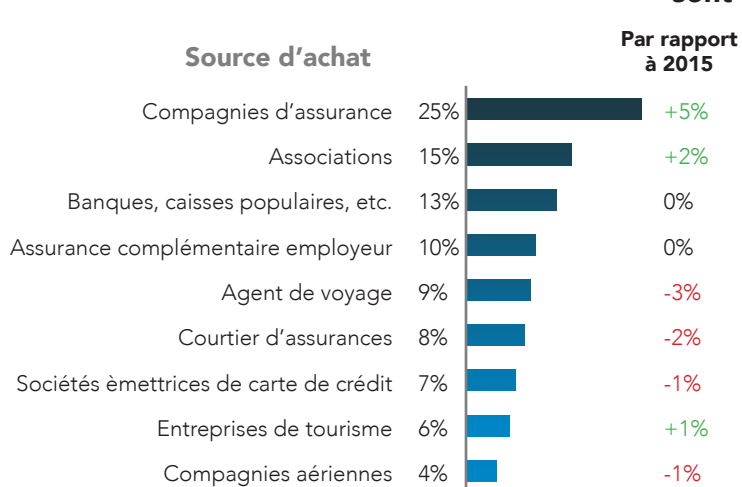
La grande majorité des demandes sont payées et les consommateurs sont très satisfaits de l'expérience de soumission des demandes de règlement.

Ce qui constitue une preuve supplémentaire que le secteur est ouvert et transparent avec les consommateurs, au moment de l'achat, faisant de la demande de règlement une expérience agréable.

Le niveau de satisfaction des Canadiens relatif à l'expérience d'achat de l'assurance voyage est très élevé

Comme en 2015, les Canadiens continuent à acheter des polices d'assurance voyage de divers sources et circuits de distribution

Les achats auprès des sources les plus fiables (c'est-à-dire les sociétés et les associations d'assurance) sont à la hausse.



La grande majorité de ceux qui souscrivent une assurance voyage lisent au moins une partie des informations de la police avant de procéder à l'achat

Comportement lors de l'évaluation des polices d'assurance

50% Je lis toujours en détail mes polices d'assurances médicale voyage avant d'y souscrire

35% Je fais une lecture rapide de mes polices d'assurances médicale voyage avant d'y souscrire

12% Je ne lis que les sections de ma police d'assurances médicale voyage qui me paraissent importantes

2% Je ne lis pas du tout mes polices d'assurance médicale voyage avant d'y souscrire

2% Rien de ce qui précède

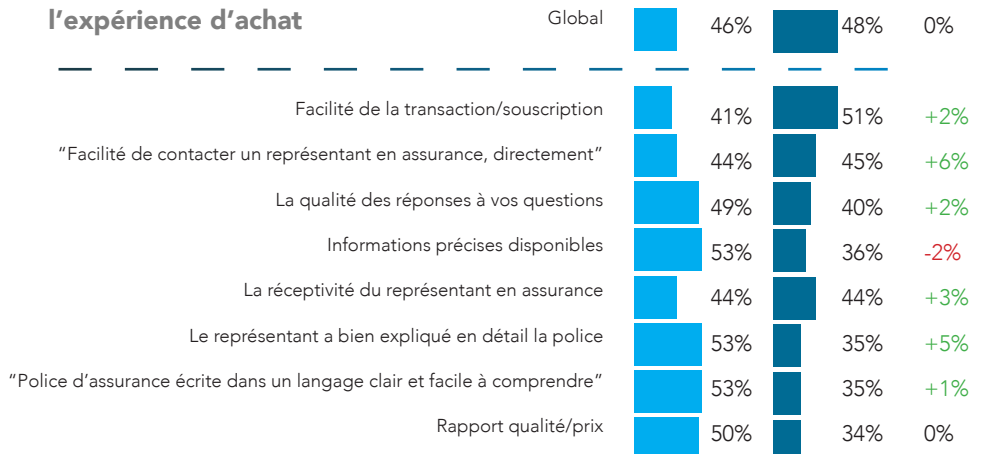
42% disent qu'ils sont parfaitement au courant des limitations et des exclusions

89% disent qu'ils ont une connaissance suffisante des modalités de la police

83% disent qu'ils savent qui contacter en cas d'urgence médicale

Par conséquent, ces consommateurs disent qu'ils se sentent bien informés sur les modalités et conditions de la politique.

Niveau de satisfaction relatif à l'expérience d'achat



Le niveau de satisfaction relatif à l'expérience d'achat de l'assurance voyage reste très élevé

■ Plutôt satisfait

■ Très satisfait

PUBLIÉ JUIN 2018

Échantillon : Ceux qui ont souscrit une assurance en 2018 N = 800

Le niveau de satisfaction des Canadiens relatif à l'expérience de soumission des demandes de règlement est très élevé, et 98 % des réclamations sont couvertes (entièrement ou partiellement)

Dans la plupart des cas, les réclamations dans le cadre de l'assurance voyage sont entièrement couvertes, par conséquent, le niveau de satisfaction relatif à l'expérience de soumission des demandes de règlement reste très élevé

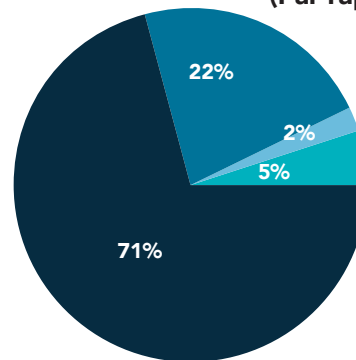
% Satisfait (par rapport à 2015) Fiche de soumission de demande de règlement

91% (-1%)	Satisfaction globale pour l'ensemble de l'expérience de demande de règlement
92% (+4%)	Compétence des représentants en assurance
91% (+1%)	Empathie et compréhension du représentant en assurance
89% (+6%)	Services/produits couverts par l'assurance
88% (+5%)	Explication sur la façon dont le montant de paiement de la demande a été déterminé
88% (+2%)	Clarté et exhaustivité des réponses à vos questions
87% (+4%)	Réactivité du service de réclamations
87% (+4%)	Explication des étapes du processus de réclamation
86% (+2%)	La documentation requise était suffisante
86% (+2%)	Explication sur ce qui est couvert par votre police
86% (+1%)	Formulaires faciles à comprendre et à compléter pour les demandes de règlement
86% (+5%)	Le nombre de formulaires de demandes de règlement que vous avez dû soumettre était raisonnable
85% (+5%)	La demande de règlement a été payée dans les plus brefs délais

Les réclamations concernant le processus de demande de règlement concernent le plus souvent la durée du traitement

Approximativement un demandeur sur trois a déposé une réclamation à propos de sa demande, à un moment ou à un autre au cours du processus

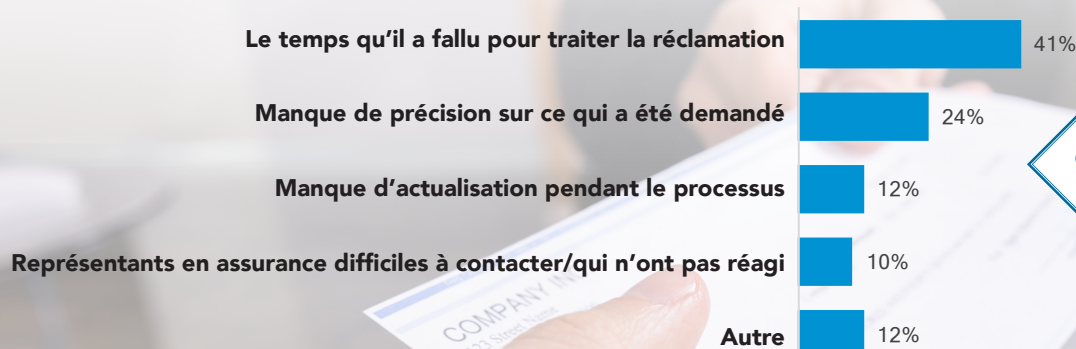
Résultat de la demande de règlement (Par rapport à 2015)



- Elle a été réglée sa totalité (-1% vs. 2015)
- Elle a été partiellement réglée (-1% vs. 2015)
- Elle a été refusée (+1% vs. 2015)
- La réclamation est toujours en cours de traitement (+1% vs. 2015)

Cependant, la plupart de ceux qui avaient fait une réclamation étaient satisfaits de la façon dont le prestataire a géré la situation.

Motif de la la réclamation *



83% de ceux qui ont complété le processus de réclamation sont satisfaits

* Attention échantillon de petite taille : Demandeurs d'assurance voyage qui ont fait une réclamation en 2018 N=92