

VERSION 12, June 14 – FINAL FOR TRANSLATION

**LES CANADIENS INTERROGÉS AU SUJET DE L'ASSURANCE PROTECTION DE
CRÉDIT DISENT QU'IL S'AGIT D'UNE FORME PRATIQUE, EFFICACE ET
ABORDABLE DE PROTECTION FINANCIÈRE POUR LES PRÊTS HYPOTHÉCAIRES
ET LES PRÊTS**

***Les attentes des consommateurs à l'égard du versement des indemnités sont
satisfaites par le secteur***

TORONTO, 17 juin 2019 – L'expérience des Canadiens avec l'assurance protection de crédit (APC) pour leur hypothèque ou leur marge de crédit hypothécaire est très positive. En effet, 87 % d'entre eux croient que cette dernière constitue une manière abordable, pratique et efficace de se protéger, eux-mêmes, ainsi que leur famille, contre les difficultés financières importantes entraînées par un décès, une invalidité, une maladie grave ou la perte d'emploi.

Les Canadiens protégés par une APC déclarent également qu'ils sont assez satisfaits ou très satisfaits de leur expérience globale de souscription (87 %) et qu'ils ont confiance en leur connaissance des produits d'APC (90 % au moment de la souscription). De plus, les détenteurs d'APC affirment que leurs attentes à l'égard du processus de réclamation sont satisfaites par le secteur, 80 % d'entre eux déclarant être satisfaits de leur expérience (94 % pour ceux dont la réclamation a été réglée).

Telles sont les principales conclusions de la nouvelle étude d'opinion publique réalisée par Pollara Strategic Insights, qui a interrogé les Canadiens sur leur expérience à l'égard de l'APC pour leur prêt hypothécaire et/ou leur marge de crédit hypothécaire. Ce type d'assurance, aussi appelé assurance de créance, sert à rembourser une hypothèque ou une marge de crédit hypothécaire ou à en réduire le solde, ou à s'acquitter de dettes en cas d'événements couverts comme un décès, une invalidité, une maladie grave ou une perte d'emploi. La couverture d'une APC est généralement assurée par l'institution financière qui fournit le prêt hypothécaire ou la marge de crédit hypothécaire au consommateur, selon les modalités d'un régime collectif, qui permet à un plus grand nombre de Canadiens d'être assurés à des tarifs de groupe économiques standard.

Selon l'étude, 83 % des Canadiens couverts par une APC estiment que c'est une manière efficace de se protéger, eux-mêmes, ainsi que leur famille, si certains événements imprévus devaient se produire. En outre, 71 % des répondants ont déclaré que sans une APC, ils ne sauraient comment eux-mêmes et/ou leur famille pourraient s'en sortir advenant un événement imprévu les touchant financièrement – par exemple, une incapacité les empêchant de travailler et de toucher un revenu régulier. De plus, 70 % des répondants ont indiqué qu'une APC constituait une option d'assurance abordable.

En ce qui concerne l'expérience du processus de souscription des détenteurs d'APC, 87 % d'entre eux ont dit être satisfaits du processus global de souscription, 77 % de ces

personnes ont déclaré être satisfaites des explications fournies sur les produits; et 74 % d'entre elles ont affirmé être satisfaites de l'information qui leur a été fournie pour prendre une décision éclairée.

Les Canadiens détenteurs d'APC ont également exprimé leur confiance envers le processus de réclamation, et ont indiqué que leurs attentes à l'égard du versement des indemnités sont satisfaites ou ont été dépassées. Par exemple, 89 % des survivants ou proches parents qui ont déposé une réclamation d'assurance vie dans le cadre d'une APC ont déclaré avoir été indemnisés. (Le taux de 89 % d'indemnisation déclaré par les survivants ou proches parents des assurés dans l'enquête ressemble à celui que l'on retrouve dans les données autodéclarées groupées des membres de l'ACIFA, qui indique que 94 % des réclamations d'assurance vie liées à une APC ont été versés au cours de l'année financière 2018.)

Voici les facteurs que les Canadiens jugent les plus importants lorsqu'ils souscrivent à une APC :

- 93 % : avantages et caractéristiques de la couverture;
- 93 % : prix;
- 92 % : le montant des indemnités offertes par la couverture;
- 89 % : simplicité du processus de souscription;
- 88 % : pouvoir parler à quelqu'un.

Les Canadiens ont également déclaré avoir une compréhension raisonnable des modalités et des limites de couverture d'une APC, ainsi que du montant des indemnités. Par exemple, au moment d'y souscrire, 90 % des assurés ont dit qu'ils en comprenaient « très bien » ou « assez bien » les modalités de couverture.

L'enquête a également permis de cerner certains points sur lesquels les membres de l'ACIFA et autres fournisseurs d'APC pour leur hypothèque ou leur marge de crédit hypothécaire au Canada peuvent se pencher pour améliorer l'expérience des consommateurs à l'égard de ce type d'assurance.

Par exemple, 25 % des demandeurs ont dit avoir formulé une plainte au sujet du processus de réclamation, les deux principales plaintes étant les suivantes :

- 35 % : le temps qu'il a fallu pour traiter la réclamation;
- 32 % : manque d'actualisation pendant le processus.

Toutefois, 85 % des demandeurs qui ont déposé une plainte se sont dits satisfaits de la façon dont elle a été traitée.

Enfin, quelque 22 % des détenteurs d'APC ont dit ne pas croire qu'ils seraient indemnisés, sans même avoir déposé une réclamation. Étant donné que ce niveau de confiance est bien inférieur au ratio de versement d'indemnités réel, c'est un problème qui préoccupe le secteur.

« Nous sommes heureux que les Canadiens estiment que l'assurance protection de crédit est un type de protection financière pratique, efficace et abordable pour eux et leur

famille », a déclaré Keith Martin, codirecteur général de l'association canadienne des institutions financières en assurance (ACIFA), qui a commandé l'étude de Pollara. « Toutefois, l'enquête montre également que des améliorations devraient être apportées. En tant que secteur, nous continuerons de chercher des moyens d'améliorer la satisfaction de la clientèle et la valeur des produits d'assurance protection de crédit que nos membres offrent aux consommateurs. »

Il s'agit des principaux résultats d'une enquête nationale en ligne menée auprès de 1 003 adultes canadiens détenant une assurance protection de crédit pour une hypothèque et/ou une marge de crédit hypothécaire. L'enquête a été menée du 3 au 16 octobre 2018.

– 30 –

À propos de l'ACIFA

L'affiliation diverse des membres de l'ACIFA permet à notre association d'avoir une vue d'ensemble du régime de réglementation régissant le marché de l'assurance. Nous travaillons avec le gouvernement et les organismes de réglementation (principalement provinciaux/territoriaux) à l'élaboration d'un cadre législatif et réglementaire pour le secteur de l'assurance qui permette d'assurer aux consommateurs canadiens qu'ils obtiennent des produits d'assurance répondant à leurs besoins. Notre objectif est de nous assurer que des normes appropriées sont en place pour la distribution et la commercialisation de tous les produits et services d'assurance.

L'ACIFA est actuellement la seule Association canadienne ayant des membres impliqués dans toutes les principales branches d'assurance personnelle. Les membres de l'ACIFA comprennent les branches d'assurance des principales institutions financières du Canada – Assurance CIBC; BMO Assurance; Desjardins Sécurité financière; La Financière ScotiaLife; RBC Assurances; et TD Assurance, de même que les principaux acteurs de l'industrie, Assurant, Assurance-vie Canada, CUMIS Services Incorporated, La Compagnie d'assurance-vie Première du Canada, et Manuvie (La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers).

À propos de Pollara Strategic Insights :

Fondée en 1980, Pollara Strategic Insights est l'une des principales entreprises de recherche offrant des services complets au Canada. Elle est constituée d'une équipe de chercheurs chevronnés, motivés à mener des recherches en faisant preuve de créativité et en élaborant des solutions personnalisées. Tirant pleinement profit de sa vaste gamme d'outils, et s'appuyant sur des méthodes de recherche quantitatives et qualitatives ainsi que des techniques d'analyse, Pollara fournit des conseils stratégiques à un large éventail de clients de tous les secteurs à l'échelle locale, nationale et mondiale.

Relations avec les médias pour l'ACIFA :

David Moorcroft, conseiller en affaires publiques
Courriel : david@strategy2communications.com
Tél. : 416-727-1858