



The Canadian Association of
Financial Institutions in Insurance

Mise à jour en septembre 2023 du dialogue de l'ACIFA avec l'Autorité des marchés financiers

*Initiatives récentes et à venir de l'ACIFA; et
nouveaux résultats de recherche de l'ACIFA sur
l'assurance protection de crédit et nos réponses
proposées*

**Rendre l'assurance simple et accessible pour les Canadiens
Making Insurance Simple and Accessible for Canadians**

À propos de l'ACIFA : Qui sommes-nous?

Une association industrielle sans but lucratif vouée au développement d'un marché de l'assurance ouvert et flexible.

Créée en 1997 pour donner une voix aux institutions financières qui vendent des assurances par le biais de divers canaux de distribution.

À propos de l'ACIFA : Qui sommes-nous?

L'ACIFA propose des assurances protection de crédit (APC), des assurances voyage, d'autres types d'assurances vie et d'assurances maladie et, dans certains cas, des assurances multirisques dans tout le Canada. L'assurance protection de crédit et l'assurance voyage sont des gammes de produits prioritaires pour l'ACIFA dans la mesure où elles sont communes à tous ses membres.

Les membres de l'ACIFA proposent des assurances par l'intermédiaire des agences des institutions financières, des centres de contact avec la clientèle, d'Internet et d'autres canaux numériques, du publipostage et, dans certains cas, des agents et des courtiers (y compris les agents de voyage pour l'assurance voyage).

L'ACIFA regroupe 8 institutions financières (distributeurs d'APC de banques et de coopératives de crédit) et 7 assureurs / assureurs crédit

Les institutions financières



Assureurs



L'ACIFA poursuit ses efforts en vue de créer un site web convivial, notamment au moyen de vidéos



L'ACIFA poursuit ses efforts en vue de créer un site web convivial, notamment au moyen de vignettes



Anne-Sophie et Mathieu, qui ont deux enfants, ont été approuvés pour une hypothèque de 500.000 \$ afin d'acheter une maison. Anne-Sophie est le principal soutien économique de la famille, et la capacité de la famille à effectuer les paiements d'hypothèque dépend largement de son salaire.

La tranquillité d'esprit et la prévisibilité des dépenses sont très importantes pour Anne-Sophie et Mathieu, alors ils achètent une assurance vie hypothécaire pour Anne-Sophie qui payera le solde de leur hypothèque dans l'éventualité où celle-ci décéderait. Ils aiment l'idée que les primes ne changeront jamais pour la durée de leur hypothèque, ce qui signifie qu'ils ne s'exposent pas à des coûts plus élevés pour la couverture malgré le fait qu'elle vieillisse et qu'elle puisse développer des problèmes de santé.

Ils aiment également le fait que les recettes de l'assurance vie hypothécaire seront automatiquement utilisées pour payer le solde de l'hypothèque plutôt que d'être utilisées pour payer d'autres dettes. Il est important pour Anne-Sophie de savoir que, si elle mourait, sa famille pourrait continuer de vivre dans leur maison familiale, sans éprouver de difficultés financières.

Le site web dispose d'une section FAQ renouvelée, qui répond aux questions les plus courantes en se basant sur la littératie financière

Questions d'assurances fréquemment posées

Les réponses aux questions fréquemment posées fournissent des conseils généraux. Les clients doivent toujours se référer à leur certificat d'assurance et aux conditions de leur couverture.

Toutes les questions

Assurance protection de crédit

Assurance vie, invalidité et maladies graves pour prêt hypothécaire

Assurance voyage

Q: Qu'est-ce qu'une assurance protection de crédit?

+

Q: Quels sont les avantages d'une assurance protection de crédit?

+

Q: Est-ce que l'assurance-crédit offre une bonne valeur?

+

Q: Quels sont les avantages de l'assurance protection de crédit comparativement à l'assurance vie traditionnelle?

+

Q: Si je fais une réclamation un jour, comment puis-je m'assurer qu'elle ne soit pas refusée?

+

Le site Internet de l'ACIFA a ajouté des informations spécifiques pour les membres sur « la façon de déposer une réclamation »

Comment faire une réclamation d'assurance

Faire une réclamation

Les produits d'assurance crédit et d'assurance voyage proposés par nos membres protègent, vous et votre famille, dans diverses circonstances décrites dans votre certificat d'assurance. Si vous avez des questions sur votre couverture ou si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur la façon de faire une réclamation, veuillez cliquer sur le nom de l'institution financière auprès de laquelle vous avez souscrit votre assurance, et cela vous mènera à la section correspondante de leur site Web.

 Assurance	 CIBC	 Desjardins Assurances	<p>Pour obtenir les formulaires et les documents nécessaires pour faire une réclamation : reclamation.desjardins.ca/fr/nouvele Pour envoyer la plupart des documents requis pour l'analyse d'une réclamation : https://www.desjardinsassurancevie.com/envoi/</p>
 Assurance		 Manulife	<p>https://manulife.ca/travel/ca/accounts/login/</p>
 Assurance		 BANQUE NATIONALE ASSURANCES	<p>Réclamations sur Assurance de Banque Nationale. Cliquez ici pour plus d'infos https://www.assurances-bnc.ca/reclamations.html Réclamations sur Banque Nationale du Canada https://www.bnc.ca/particuliers/assurances/reclamations.html</p>
 Securian CANADA		 Assurances	<p>Assurance voyage https://www.boisjurance.com/fr/assurance-particuliers/rglement-service.html?view=travel</p>
 Assurance	 CIBC		
 Assurance			

L'ACIFA devient plus proactive dans ses relations avec les médias et communique publiquement son point de vue

Portail de
L'ASSURANCE

La numérisation de l'assurance protection de crédit devient une priorité

14 juillet 2022

pollara
strategic insights

Recherche de Pollara à l'égard de ce que pensent les consommateurs canadiens de l'assurance protection de crédit – points saillants

16 juin 2021



Peter D. Thompson, de Banque Nationale Assurances, est élu président du conseil d'administration de l'ACIFA

21 juin 2022



Pratiques exemplaires pour la numérisation de l'assurance de protection de crédit – Présenté par Deloitte

29 juin 2022



The Canadian Association of
Financial Institutions in Insurance

Consultations sur la réglementation et harmonisation législative et réglementaire

Rendre l'assurance simple et accessible pour les Canadiens
Making Insurance Simple and Accessible for Canadians

L'axe stratégique de l'ACIFA est l'établissement de relations avec les régulateurs et les décideurs politiques

L'objectif stratégique prédominant et la priorité de l'ACIFA sont l'établissement de relations et la communication avec les régulateurs d'assurance et les décideurs politiques.



Éric Jacob, surintendant,
Services à la clientèle et
distribution

Patrick Déry, surintendant,
Institutions financières

Louise Gauthier, directrice
principale, Politiques de
distribution

Christian Beaulieu, directeur
principal, Pratiques de distribution

Mario Beaudoin, directeur,
Pratiques de distribution
alternatives

Mélissa Perreault, directrice,
Pratiques de distribution et OAR

Nathalie Sirois, directrice principale,
Surveillance prudentielle

L'ACIFA a répondu à un nombre record de consultations réglementaires en 2022 et 2023

Autorité de régulation	Sujet	Date
AMF (Autorité des marchés financiers)	Deuxième consultation sur le projet 2 révisé/actualisé du « Règlement relatif au traitement des plaintes et au règlement des différends dans le secteur financier »	20 février 2023
ARSF (Autorité ontarienne de réglementation des services financiers)	Consultation de l'ARSF sur le « Projet de règlement 2022-001 : Cotisations et frais »	27 février 2023
OCRA (Organismes canadiens de réglementation en assurance)	Consultation des OCRA sur le « Projet de plan stratégique 2023-2026 »	21 avril 2023
ARSF (Autorité ontarienne de réglementation des services financiers)	Consultation de l'ARSF sur le « Projet d'orientation : Sanctions administratives pécuniaires »	31 mai 2023

L'ACIFA a répondu à un nombre record de consultations réglementaires en 2022 et 2023

Autorité de régulation	Sujet	Date	Autorité de régulation	Sujet	Date
ACFC (Agence de la consommation en matière financière du Canada)	Projet de ligne directrice sur les produits et services appropriés pour les banques et les banques étrangères agréées	6 janvier 2022	CRRRA (Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance)/OCRA	Projet de « Lignes directrices sur la gestion par intéressement »	4 avril 2022
AMF (Autorité des marchés financiers)	Ligne directrice révisée/actualisée sur les pratiques commerciales saines	28 janvier 2022	ARSF (Autorité ontarienne de réglementation des services financiers)	« Document de consultation sur la « réglementation guidée par des principes »	29 avril 2022
FCNB (Commission des services financiers et des services aux consommateurs)	« Projet de règle INS-001 : Licences et obligations des intermédiaires en assurance »	7 février 2022	ARSF (Autorité ontarienne de réglementation des services financiers)	Projet de « Principes de conduite pour les intermédiaires en assurance »	3 mai 2022
ARSF (Autorité ontarienne de réglementation des services financiers)	« Lignes directrices sur le règlement des plaintes »	15 février 2022	FCNB (Commission des services financiers et des services aux consommateurs)	Consultation informelle sur les modifications imminentes aux articles sur l'assurance vie, l'assurance accident et l'assurance maladie de la Loi sur les assurances du Nouveau-Brunswick	Le 20 mai 2022 (article sur l'assurance vie) et le 27 mai 2022 (article sur l'assurance accident et l'assurance maladie)
FCNB (Commission des services financiers et des services aux consommateurs)	Projet de règle INS-002 : Frais d'assurance	18 février 2022	ARSF (Autorité ontarienne de réglementation des services financiers)	Consultation sur les « Lignes directrices régissant l'utilisation des revenus non distribués en vertu du Règlement sur les sommes conservées ailleurs que dans le Trésor »	31 mai 2022
AMF (Autorité des marchés financiers)	Ligne directrice sur la gestion de l'intéressement	18 février 2022			
BCFSA	« Document de discussion : Rapport sur les incidents de sécurité de l'information »	1er mars 2022			

L'ACIFA a répondu à un nombre record de consultations réglementaires en 2022 et 2023

Autorité de régulation	Sujet	Date	Autorité de régulation	Sujet	Date
BSIF (Bureau du surintendant des institutions financières)	Consultation sur la « Gestion du risque culturel »	31 mai 2022	Ministère des finances de la Colombie-Britannique	Consultation sur le projet de régime de permis d'agent d'assurance restreint (RIA) en Colombie-Britannique	3 octobre 2022
Conseil des assurances de la Colombie-Britannique	Consultation sur les « Règlements du Conseil de l'assurance » (qui fixent les conditions et les exigences de la licence pour tous les détenteurs de licence d'assurance de la Colombie-Britannique)	1er juin 2022	ARSF (Autorité ontarienne de réglementation des services financiers)	Consultation sur les priorités et le budget 2023-24 de l'ARSF	11 novembre 2022
OCRA (Organismes canadiens de réglementation en assurance)	Consultation sur les améliorations à apporter au formulaire de déclaration de remplacement d'un contrat d'assurance vie (DRAV)	8 juillet 2022	BCFSA	Deux questions de suivi concernant les cohérences et les divergences entre le « projet de code de conduite des assureurs » de la BCFSA et « les lignes directrices du CCRRA/OCRA sur la conduite des assureurs sur le marché : Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients »	15 novembre 2022
BCFSA	Projet de code de conduite des assureurs sur le marché et de lignes directrices supplémentaires	9 septembre 2022			
BSIF (Bureau du surintendant des institutions financières)	Consultation sur la mise à jour de la ligne directrice B-10 : Gestion des risques liés à des tierces parties	30 septembre 2022	CCRRA	Projet de plan stratégique du CCRRA pour 2023-2026	30 novembre 2022

Principaux secteurs d'intervention de l'ACIFA en matière de politique et de réglementation de l'assurance en dehors du Québec

Lignes directrices du CCRRA/OCRA : La conduite des activités d'assurance et le traitement équitable des clients - une priorité absolue pour les membres de l'ACIFA



ARSF

Autorité ontarienne de réglementation des services financiers

FSRA

Financial Services Regulatory Authority of Ontario

Un régulateur nouvellement créé et actif en Ontario - l'autorité de régulation des services financiers de l'Ontario

L'ACIFA a rencontré sept régulateurs et décideurs en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan et au Manitoba au printemps 2023



À l'automne 2023, l'ACIFA prévoit de rendre visite à tous les organismes de réglementation du Canada atlantique

Parmi les sujets à discuter : Le nouveau régime de licence de représentant en assurance restreint (RIR) lancé au Nouveau-Brunswick en février 2023 (premier régime de ce type en dehors de l'Ouest canadien)

L'harmonisation législative et réglementaire est un objectif majeur pour l'ACIFA



Les membres de l'ACIFA comptent 31 régulateurs et autorités à travers le pays



L'alignement n'est pas l'harmonisation - des régimes réglementaires légèrement différents obligent les entreprises à consacrer leurs ressources à la « gestion des exceptions » plutôt qu'aux objectifs de protection des consommateurs recherchés



Nous pensons que le CCRRA et les OCRA - en tant qu'organismes nationaux de coordination - peuvent jouer un rôle plus important et plus ambitieux dans la promotion et la réalisation de l'harmonisation législative et réglementaire dans tout le Canada

Régulateurs et autorités avec lesquels l'ACIFA traite...



Rendre l'assurance simple et accessible pour les Canadiens
 Making Insurance Simple and Accessible for Canadians

La proposition de l'ACIFA sur le projet de plan stratégique 2023-26 encourage l'OCRA à jouer un rôle plus ambitieux en matière d'harmonisation des régimes de licences restreints

Ces quatre régimes de délivrance de permis RIA/RIR ont des objectifs similaires, mais ils se distinguent par certains aspects généralement mineurs. Cependant, dans certains cas, les différences sont plus marquées et créent un positionnement unique. Dans un monde idéal, les OCRA auraient été en mesure de tenir un rôle d'harmonisation en temps réel et de façon efficace en facilitant un processus par lequel il aurait été possible d'harmoniser davantage chaque régime RIA/RIR successif aux régimes qui l'ont précédé. Selon l'ACIFA, il s'agit là d'un rôle et d'un objectif auxquels les OCRA devraient se consacrer, car il serait ainsi possible d'obtenir exactement les mêmes protections des consommateurs que celles que chaque province qui a adopté un régime restreint de permis des agents d'assurance a recherchées. Parallèlement, il serait possible d'éliminer en grande partie la multitude de définitions, de règles et d'exigences propres aux autorités provinciales ou territoriales chargées de la délivrance des permis.

Le fait que les OCRA suivent l'une ou l'autre des deux « approches d'harmonisation » recommandées en matière de RIA/RIR qui suivent ne compromettrait pas l'autonomie provinciale ou territoriale, car chaque administration conserverait son autorité de délivrance de permis, son modèle de gouvernance et ses propres priorités et plans de supervision en ce qui concerne la vérification, la surveillance, la communication et l'application de la loi. Cependant, chaque autorité provinciale ou territoriale fonctionnerait selon le même ensemble de définitions, de règles et d'exigences réglementaires, ce qui permettrait aux acteurs du secteur de se concentrer sur le respect des attentes communes harmonisées plutôt que de procéder à une importante « gestion des exceptions » et de consacrer des ressources pour comprendre les différences subtiles entre les administrations et s'y conformer.

De nombreuses autorités de régulation ont acquis de nouvelles compétences en matière d'élaboration de règles



La BCFSA, l'ARSF et la FCNB (Commission des services financiers et des services aux consommateurs) ont été autorisées à établir des règles au cours des dernières années; l'AMF (Autorité des marchés financiers) le faisait déjà



L'ACIFA a soutenu l'obtention par les autorités de régulation d'un pouvoir réglementaire, car cela leur donne plus de flexibilité, plus d'agilité et leur permet de répondre plus rapidement aux évolutions du marché



Cependant, l'impact du pouvoir réglementaire et son potentiel de création de règles différentes dans différentes juridictions est encore un élément en évolution



The Canadian Association of
Financial Institutions in Insurance

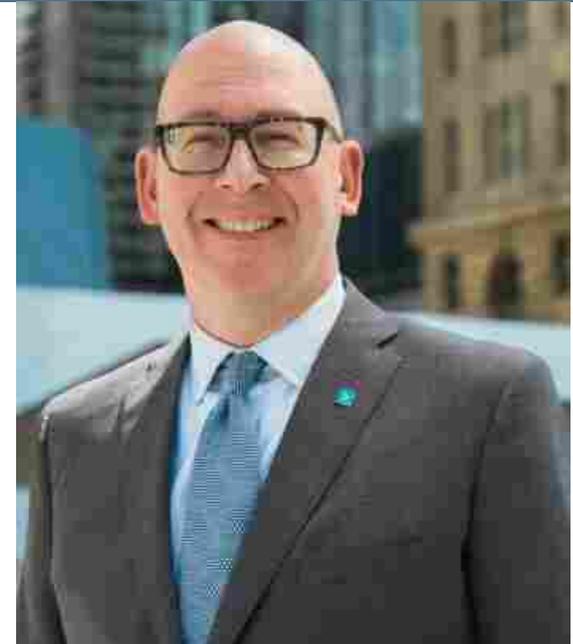
Événements de l'ACIFA, développements de l'association et partage des connaissances

Rendre l'assurance simple et accessible pour les Canadiens
Making Insurance Simple and Accessible for Canadians

L'ACIFA reprend l'organisation de réceptions et d'événements en personne avec des conférenciers de renom



Kartik Sakthivel, vice-président et directeur de l'information, LIMRA/LOMA, sur « Une présentation globale sur les transformations importantes survenues dans le secteur de l'assurance vie et de l'assurance maladie », 4 avril 2023



Anthony Ostler, président-directeur général de l'Association des banquiers canadiens, sur « Les priorités de l'Association des banquiers canadiens », 6 juin 2023

L'ACIFA organise régulièrement des webinaires auxquels sont invités les régulateurs et les décideurs politiques de tout le Canada



18 mai 2023

Webinaire ACIFA: Projet de loi 96 du Québec (Charte de la langue française) : exigences en matière de conformité et facteurs afférents pour communiquer avec les consommateurs et les servir dans le secteur de l'assurance de personnes

Ces webinaires sont tous enregistrés et publiés sur notre site web



18 mai 2022
Webinaire ACIFA : Développement des produits de retraite et d'épargne pour les Canadiens. Présenté par le directeur général de l'Association des conseillers financiers (ACCF), David Fyfe.



4 mai 2022
Webinaire ACIFA : Développement des produits de retraite et d'épargne pour les Canadiens. Présenté par le directeur général de l'Association des conseillers financiers (ACCF), Gerek Samir.



30 mai 2022
Webinaire ACIFA : Développement des produits de retraite et d'épargne pour les Canadiens. Présenté par la directrice générale de l'Association des conseillers financiers (ACCF), Paula Allen et Nigel Braker.



28 janvier 2022
Webinaire ACIFA : Développement des produits de retraite et d'épargne pour les Canadiens. Présenté par le directeur général de l'Association des conseillers financiers (ACCF), David Fyfe et David Miller.



1 novembre 2022
Webinaire ACIFA : Développement des produits de retraite et d'épargne pour les Canadiens. Présenté par le directeur général de l'Association des conseillers financiers (ACCF), Gary Morrison.



3 novembre 2022
Webinaire ACIFA : Développement des produits de retraite et d'épargne pour les Canadiens. Présenté par le directeur général de l'Association des conseillers financiers (ACCF), David Fyfe, et par les membres du conseil d'administration de l'Association des conseillers financiers (ACCF), David Fyfe, David Miller, et David Morrison.



5 octobre 2022
Webinaire ACIFA : Développement des produits de retraite et d'épargne pour les Canadiens. Présenté par la directrice générale de l'Association des conseillers financiers (ACCF), Lisa Martin.



24 mai 2022
Webinaire ACIFA : Développement des produits de retraite et d'épargne pour les Canadiens. Présenté par le directeur général de l'Association des conseillers financiers (ACCF), David Fyfe.



The Canadian Association of
Financial Institutions in Insurance

Perspectives d'avenir

Rendre l'assurance simple et accessible pour les Canadiens
Making Insurance Simple and Accessible for Canadians

La technologie a un impact considérable sur le secteur de l'assurance

L'ACIFA estime que l'avenir du secteur des assurances vie et maladie sera marqué par une innovation continue et une augmentation de la demande des consommateurs pour le commerce électronique et d'autres formes alternatives de distribution.

Les consommateurs continuent d'exiger un meilleur accès aux achats par le biais des canaux numériques, qui joueront un rôle de plus en plus important pour répondre aux besoins des Canadiens.



L'assurance est « gourmande en données » et extrêmement analytique, et les nouveaux outils technologiques pourraient avoir un effet transformateur.

Les attentes des consommateurs évoluent et augmentent constamment

Les attentes élevées des consommateurs en matière de services technologiques, de facilité, de transparence, de rapidité, d'engagement régulier et d'expérience personnalisée reflétant leurs besoins définissent la manière dont les produits et les services sont fournis.

Leurs préférences et leurs attentes constituent un défi et une opportunité pour le secteur de l'assurance.



L'ACIFA est favorable à des réglementations qui tiennent compte du commerce électronique

L'ACIFA estime que les structures réglementaires devraient favoriser un marché harmonisé, flexible et ouvert où les consommateurs sont en mesure de choisir comment et où acheter une assurance.

La réglementation devrait prendre en compte le rôle de tous les canaux de distribution des assurances pour répondre aux besoins des consommateurs en matière d'assurance.
COVID-19 a accéléré de façon spectaculaire la tendance à l'utilisation de moyens numériques pour interagir avec les clients.



Les Canadiens sont sous-assurés ou non assurés

Couverture inadéquate

La moitié de la population canadienne n'est pas protégée



50%

En 2019, la moitié des Canadiens ne détenaient pas d'assurance vie.

*Source: LIMRA Canadian Life Insurance Ownership Study — 2019 Person-Level Report.

Cette absence d'assurance touche les Canadiens les plus vulnérables

Couverture inadéquate

Les lacunes en matière de couverture ont une incidence disproportionnée sur les familles à revenus faibles ou moyens.



49%

Un peu moins de la moitié des hommes en couple ayant un revenu inférieur à 35 000 \$ ont une assurance vie.

45%

Encore moins de femmes en couple ayant un revenu inférieur à 35 000 \$ ont une assurance vie.

*Source: LIMRA Canadian Life Insurance Ownership Study — 2019 Person-Level Report.

Le traitement équitable des consommateurs est une priorité pour les membres de l'ACIFA



DIRECTIVE CONDUITE DES ACTIVITÉS D'ASSURANCE ET TRAITEMENT ÉQUITABLE DES CLIENTS

L'ACIFA rejoint l'objectif des régulateurs qui est de veiller à ce que les consommateurs soient bien protégés tout en ayant la possibilité d'acheter des produits par le biais du canal de distribution de leur choix.

En matière d'assurance, il ne faut pas oublier qu'une partie de l'objectif global de la FTC est de veiller à ce que les assureurs puissent apporter leur soutien et répondre aux attentes des consommateurs tout au long de l'expérience de l'utilisateur.

Les membres de l'ACIFA intègrent les bonnes pratiques de vente dans leurs processus



La formation est importante pour garantir des connaissances et des compétences appropriées



Mais pour compléter la formation, les membres de l'ACIFA intègrent les bonnes pratiques de vente dans les processus - ainsi, les représentants sont invités à s'assurer que les informations sont correctement communiquées, et sont préenregistrées pour garantir une bonne communication



Ces pratiques sont renforcées par des contrôles rigoureux et la surveillance de ces contrôles

Promouvoir et soutenir la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) - dans la représentation des entreprises membres et la participation à notre association - est devenu un nouvel objectif majeur pour l'ACIFA



Les membres de l'ACIFA ont tous des initiatives en matière de DEI



L'ACIFA veut s'aligner sur les priorités de ses membres et s'assurer que les objectifs en matière de DEI sont au cœur de ses préoccupations



Il s'agit notamment de veiller à ce que les profils des dirigeants bénévoles de l'ACIFA respectent les principes DEI

L'ACIFA a créé un nouveau groupe de travail sur DEI chargé de formuler des recommandations à l'intention de son conseil d'administration

L'ACIFA aura une nouvelle structure de gestion à partir de 2024



Brendan Wycks, après 11 ans au sein de l'ACIFA, prendra sa retraite à la fin de l'année 2023



Bienvenue au nouvel analyste de recherche Robyn Jennings, et au nouveau gestionnaire des opérations, Shanay Smith



The Canadian Association of
Financial Institutions in Insurance

Nouveaux résultats de la recherche sur l'assurance protection de crédit de l'ACIFA et les réponses que nous entendons y apporter

Rendre l'assurance simple et accessible pour les Canadiens
Making Insurance Simple and Accessible for Canadians

La recherche sectorielle à valeur ajoutée de l'ACIFA

L'ACIFA ajoute de la valeur aux relations de conseil et au dialogue continu avec les régulateurs et les décideurs politiques par le biais de la recherche, notamment en demandant et en partageant les résultats d'études indépendantes menées par des tierces parties sur d'importants sujets liés à l'assurance.

Pendant la pandémie de COVID-19, l'ACIFA a fait réaliser deux études sur l'interaction numérique avec les clients.



pollara

Étude ACIFA-Pollara sur l'assurance protection de crédit, les prêts hypothécaires et les lignes de crédit hypothécaire - Étude de suivi



L'ACIFA a fait réaliser une première étude sur les opinions des détenteurs de produits d'assurance protection de crédit à l'automne 2018



Nous avons renouvelé l'étude en novembre 2022



Bien que certaines choses aient changé au cours des quatre années, les opinions des consommateurs d'APC sont restées remarquablement cohérentes dans la plupart des domaines

Étude ACIFA-Pollara sur l'assurance protection de crédit, les prêts hypothécaires et les lignes de crédit hypothécaire - Novembre 2022 - Principales conclusions

Depuis la pandémie, les consommateurs utilisent à la fois des moyens personnels et en ligne pour communiquer avec leurs institutions financières

Principaux points à retenir

Une grande majorité de Canadiens qui détiennent une assurance protection de crédit (APC) croit que cette dernière constitue une manière abordable, pratique et efficace de se protéger, eux-mêmes, ainsi que leur famille, lors de certains événements inattendus

De plus, la plupart des détenteurs d'APC ne savent pas ce qu'ils feraient sans cette assurance si quelque chose leur arrivait, à eux ou à leur famille, ce qui témoigne d'autant plus de l'importance de ces produits

Les détenteurs d'APC montrent un haut taux de satisfaction à l'égard du processus global de souscription et ont confiance en leur connaissance de ces produits (par exemple, les montants des versements et les conditions de la politique d'assurance)

Ces hauts taux de satisfaction à l'égard de la souscription et de connaissance des politiques d'assurance sont imputables aux représentants d'institutions financières, qui relaient de l'information de qualité, en comparaison avec les renseignements présentés dans la documentation relative aux APC

Les attentes des détenteurs d'APC en matière de montants de versement sont satisfaites par le secteur

Cela indique que le secteur informe ses clients de manière efficace, qu'il se montre ouvert et transparent avec ceux-ci au moment de la souscription et qu'il respecte constamment ses engagements

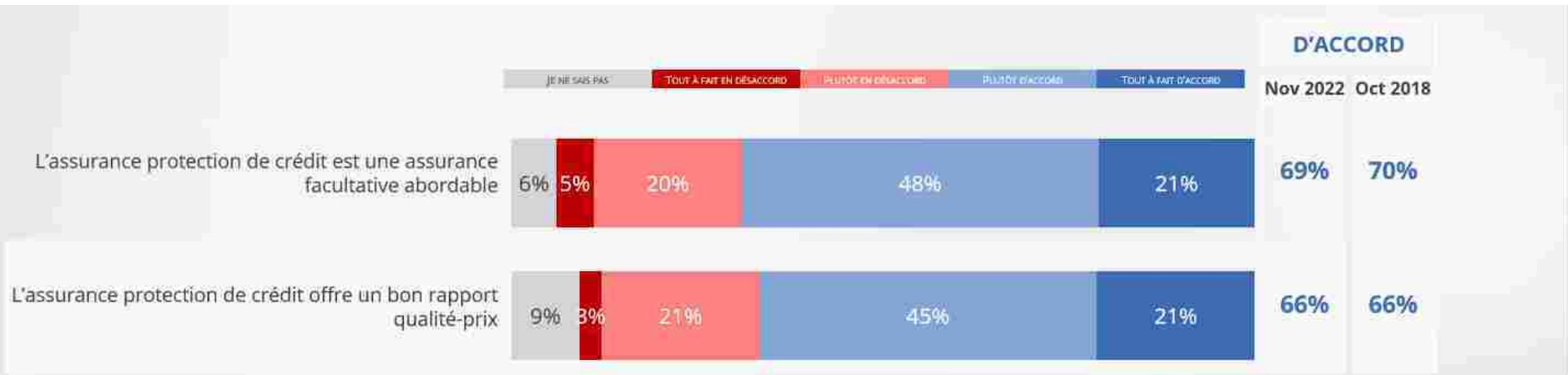
Une majorité de détenteurs d'APC continue de penser que l'assurance crédit est un moyen pratique et efficace de se protéger contre un événement imprévu susceptible de compromettre leurs revenus



AB2. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants portant sur l'assurance protection de crédit pour votre prêt hypothécaire?
 Base: Hypothécaire / HELOC APC (N=1001), Oct 2018 (N=1003)

pollara
strategic insights

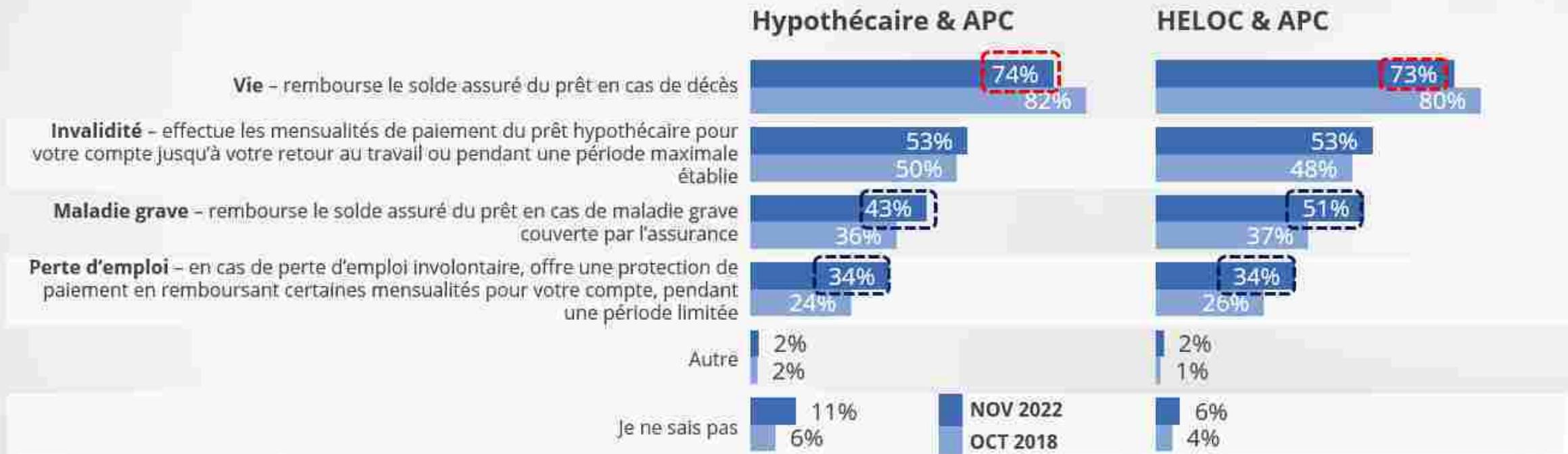
Selon Pollara, les consommateurs estiment que tous les produits sont trop chers. Ces résultats sont conformes à ceux obtenus dans d'autres secteurs, y compris les secteurs réglementés



AB2. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants portant sur l'assurance protection de crédit pour votre prêt hypothécaire?
 Base: Hypothécaire / HELOC APC (N=1001), Oct 2018 (N=1003)

pollara
strategic insights

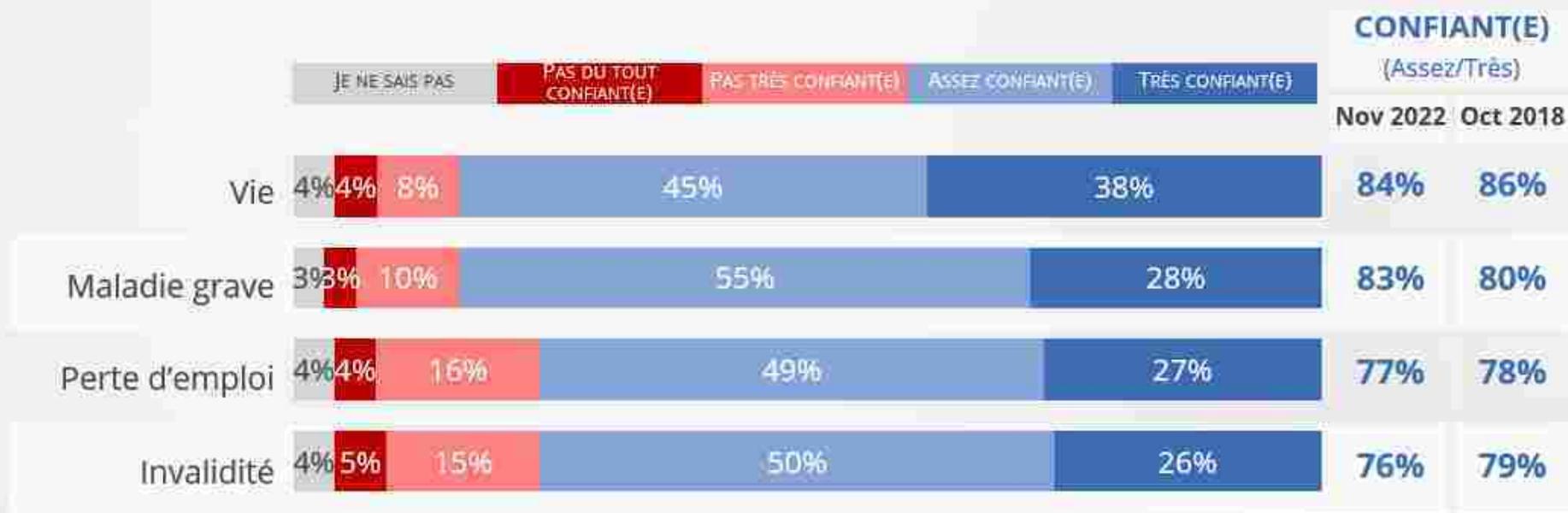
L'assurance vie reste la couverture APC la plus choisie, mais l'intérêt pour d'autres types d'assurance augmente



Q3/ Q6. 3. Et quelles couvertures cette assurance protection de crédit comporte-t-elle? Base: Hypothécaire & APC (N=783), Oct 2018 (N=775), HELOC & APC (N=430), Oct 2018 (N=485)



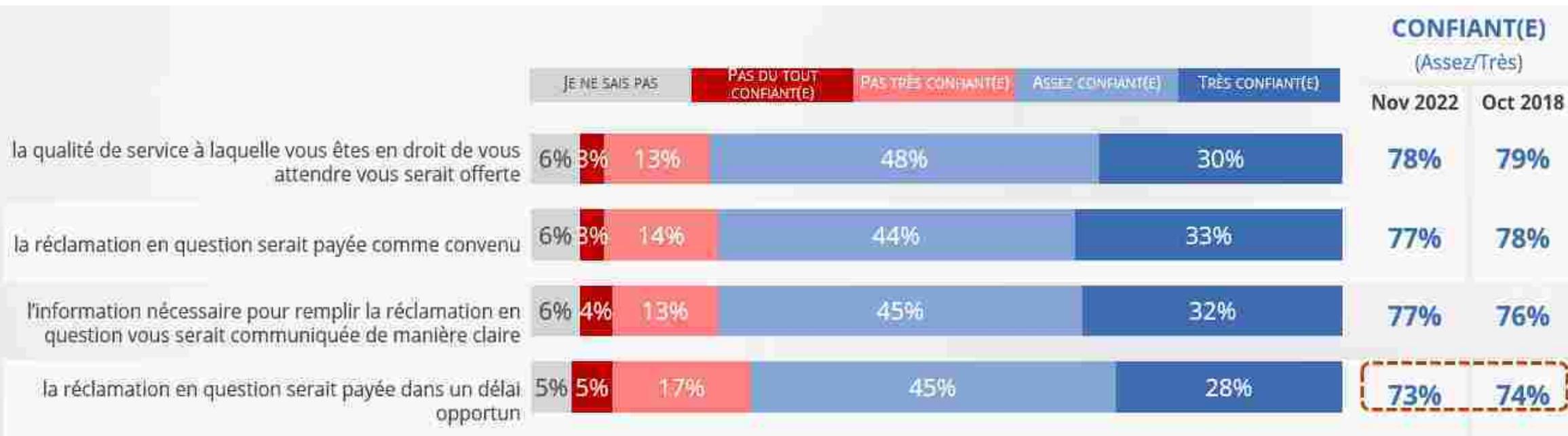
Dans l'ensemble, une grande majorité de titulaires d'APC sont convaincus de savoir ce que leurs prestations leur permettraient de payer en cas de sinistre



Q A/B7. Dans quelle mesure êtes-vous confiant(e) de bien connaître le montant de votre prêt hypothécaire qui sera remboursé par chacune des couvertures que vous avez choisies? Veuillez indiquer votre degré de confiance par rapport à chacune des couvertures. Base: Vie (N=738/828), Maladie grave (N=399/349), Perte d'emploi (N=303/238), Invalidité (N=462/461)

pollara
strategic insights

Plus des trois quarts ont confiance dans l'APC en cas de sinistre



Q A/B1. Nous vous demandons maintenant de répondre aux prochaines questions en ayant en tête votre assurance protection de crédit pour votre prêt hypothécaire. En songeant à cette assurance, en général, dans quelle mesure êtes-vous confiant(e) qu'en cas de réclamation...? Base: hypothécaire / HELOC CPI Holder (N=1001), Oct 2018 (N=1003)

pollara
strategic insights

Plus de la moitié des personnes interrogées ont demandé des informations sur l'APC à des sources autres que leur institution financière

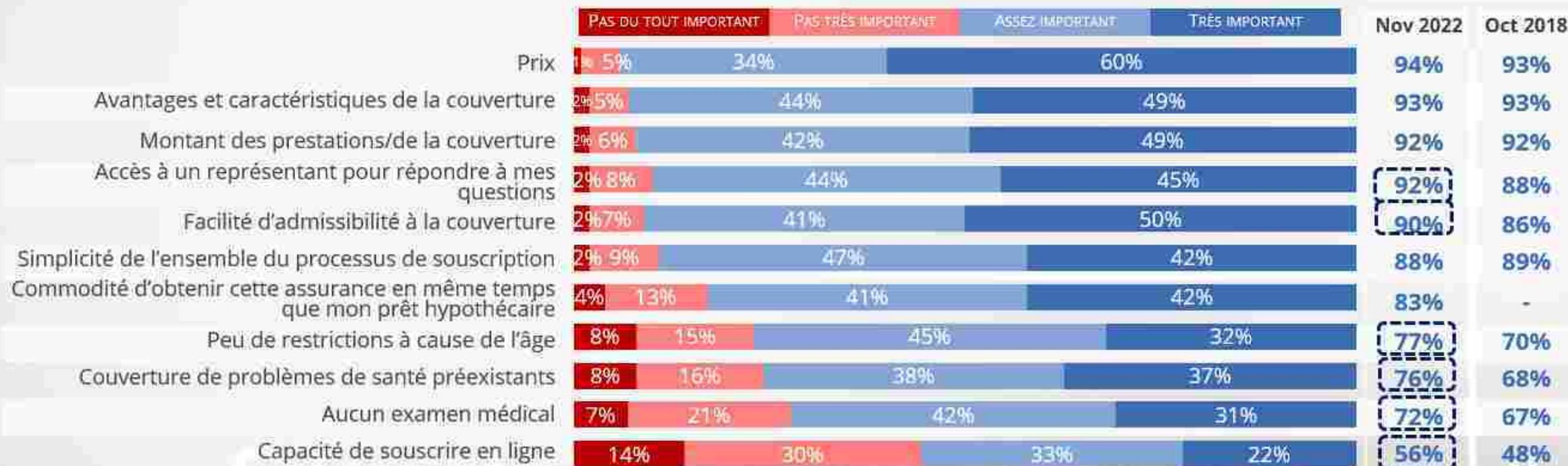


Q A/B5. À part l'information obtenue auprès de votre institution financière, avez-vous discuté avec quelqu'un d'autre ou effectué des recherches supplémentaires au sujet des couvertures offertes par l'assurance protection de crédit? Base: hypothécaire / HELOC/APC Holder (N= 1001), Oct 2018 (N=1003)

D'autres facteurs que le prix, les prestations et la couverture gagnent en importance

IMPORTANCE DES FACTEURS

IMPORTANT
(Assez/Très)

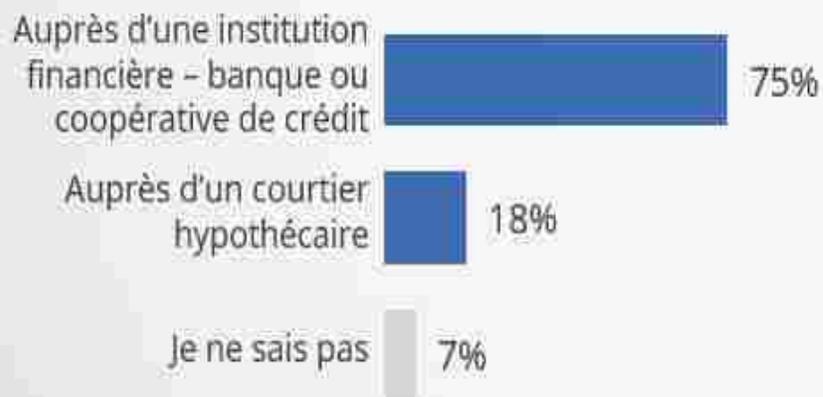


Q A/B9. Lorsque vous envisagez de souscrire une assurance protection de crédit pour votre prêt hypothécaire, dans quelle mesure les facteurs suivants étaient-ils importants pour vous? Base: Base: hypothécaire / HELOC APC (N=1001), Oct 2018 (N=1003)

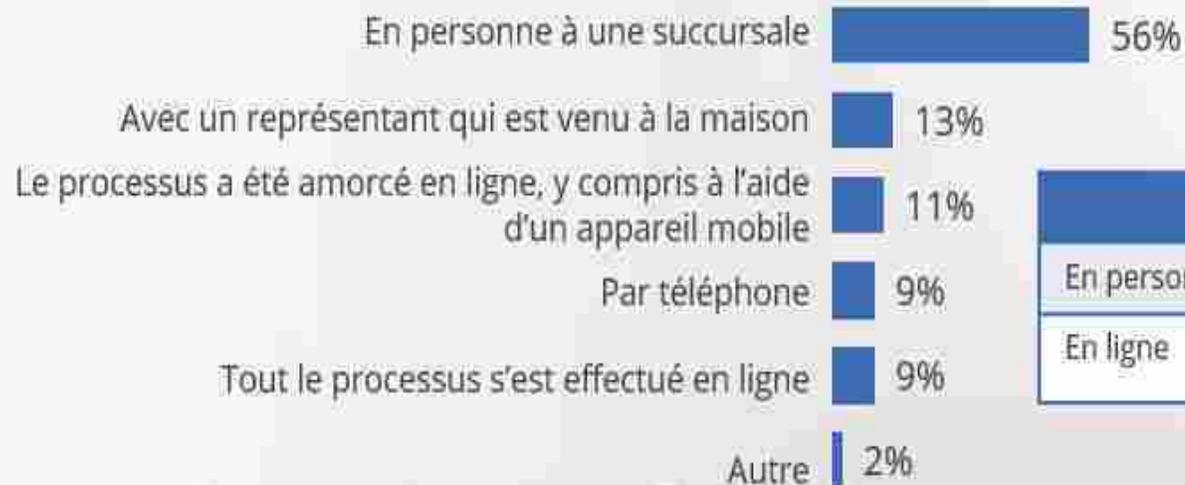
pollara
strategic insights

L'achat d'APC en personne a retrouvé son niveau d'avant la pandémie

SOURCE D'ACHAT D'APC



PROCESSUS D'ACHAT D'APC



	2021	2018
En personne	21%	58%
En ligne	10%	4%



A/B10A. Les prochaines questions portent sur votre expérience de souscription de l'assurance protection de crédit pour votre prêt hypothécaire. Auprès de qui avez-vous souscrit votre assurance protection de crédit? A/B10B. Comment avez-vous conclu la souscription de votre assurance protection de crédit?

pollara
strategic insights

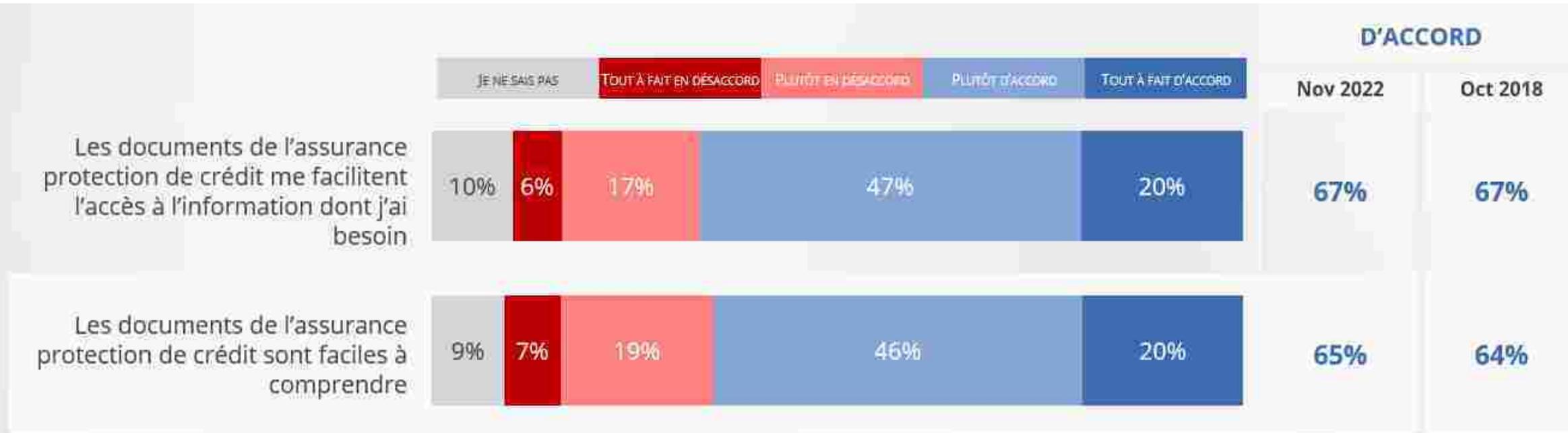
Les niveaux de satisfaction de l'expérience d'achat restent élevés



Q A/B11. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de votre expérience de souscription de l'assurance protection de crédit pour votre prêt hypothécaire/ HELOC?
 A/B12. Plus précisément, dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) de chacun des aspects suivants du processus de souscription? hypothécaire / HELOC APC (N=1001), Oct 2018 (N=1003)



Les consommateurs ont une bonne compréhension de la documentation relative aux APC, mais elle n'est pas parfaite, et c'est une opportunité d'amélioration

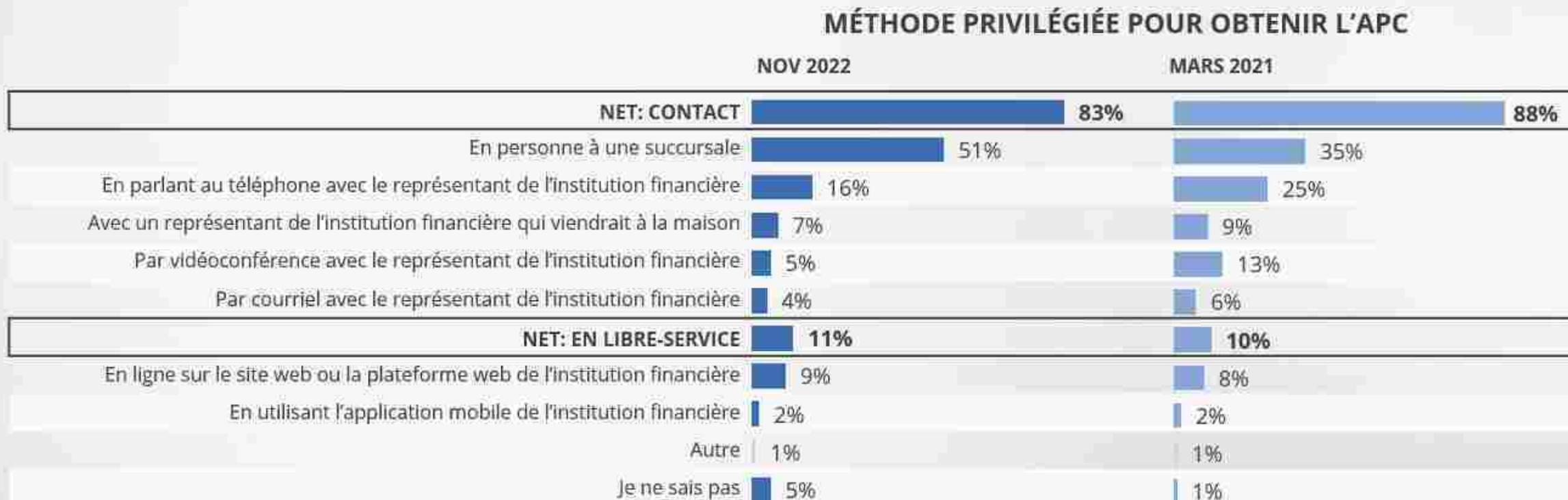


Q A/B8 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants portant sur les documents expliquant l'assurance protection de crédit pour votre prêt hypothécaire / HELOC. Base: hypothécaire / HELOC APC (N=1001), Oct 2018 (N=1003)



Rendre l'assurance simple et accessible pour les Canadiens
 Making Insurance Simple and Accessible for Canadians

L'achat d'APC en personne progresse, mais les autres canaux de distribution sont toujours très utilisés



A/B13. Si vous deviez obtenir une assurance protection de crédit maintenant, comment souhaiteriez-vous en faire la demande? Base: (N=1001), Mars 2021 (N=197)



Moins de titulaires d'APC privilégient le contact (par rapport au libre-service) lorsqu'ils déposent une demande de remboursement

MÉTHODE PRIVILÉGIÉE DE PRÉSENTATION DES DEMANDES

NOV 2022

MARS 2021



A/B14 Si vous deviez soumettre une réclamation en vertu de votre assurance protection de crédit maintenant, comment préféreriez-vous le faire Base: (N=1001), Mars 2021 (N=197)

pollara
strategic insights

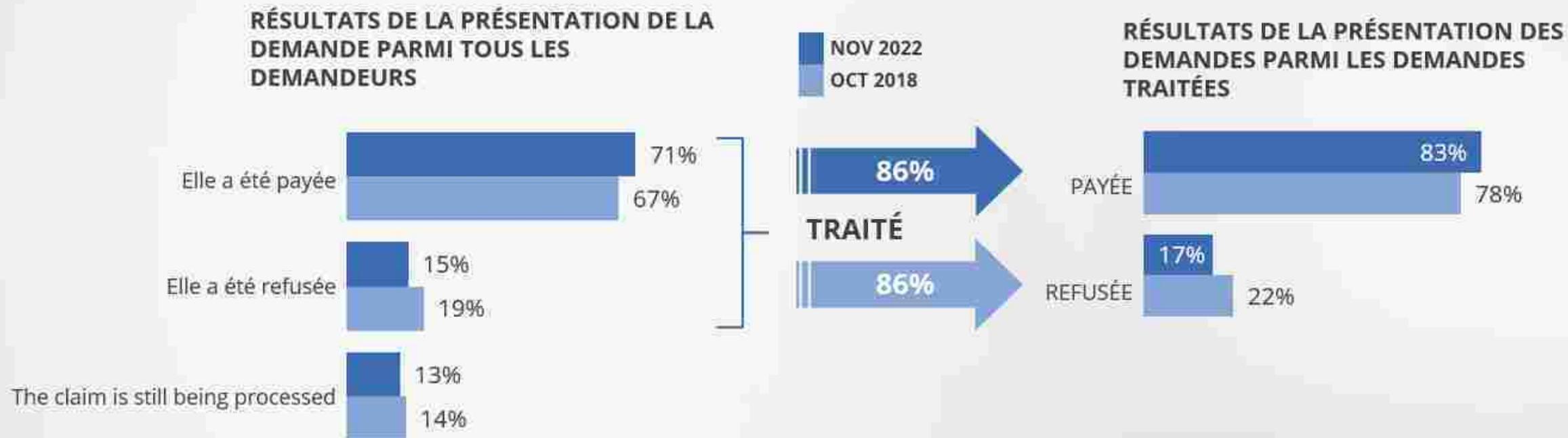
Si les moyens numériques restent une méthode de communication privilégiée avec les institutions financières, les consommateurs reviennent également à la communication en personne



A/B15. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants portant sur la réalisation de transactions financières depuis le début de la pandémie de COVID-19?
Base: (N=1001), Mars 2021 (N=197)

pollara
strategic insights

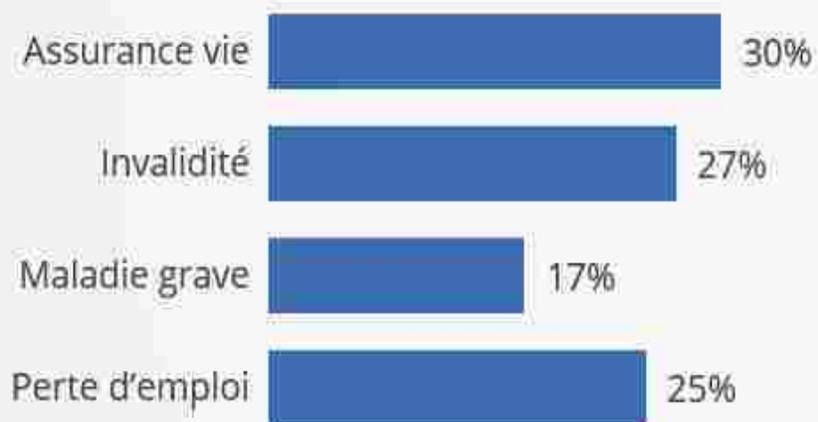
Plus de 8 demandes traitées sur 10 ont été payées



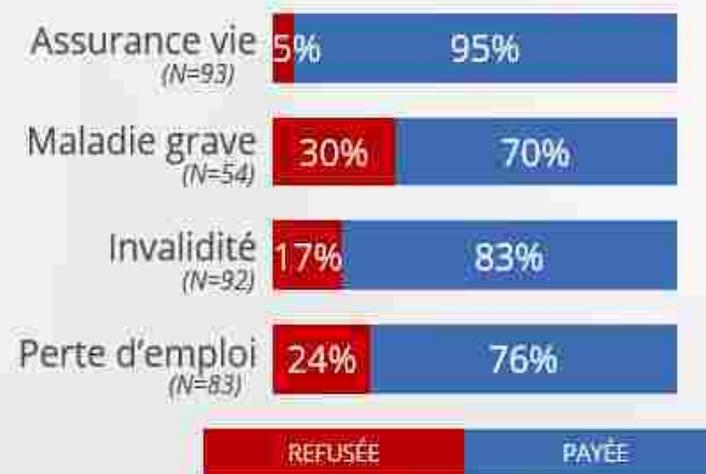
D3. Comment votre demande de réclamation a-t-elle été résolue? Base: Réclamation de l'APC (n=379). Oct 2018 (N=286)
 Base: Demande de remboursement de l'APC traitée (N=244)

Pourcentage élevé de sinistres ayant donné lieu au versement d'une prestation, quel que soit le type de sinistre

TYPE DE RÉCLAMATION AVEZ-VOUS FAIT



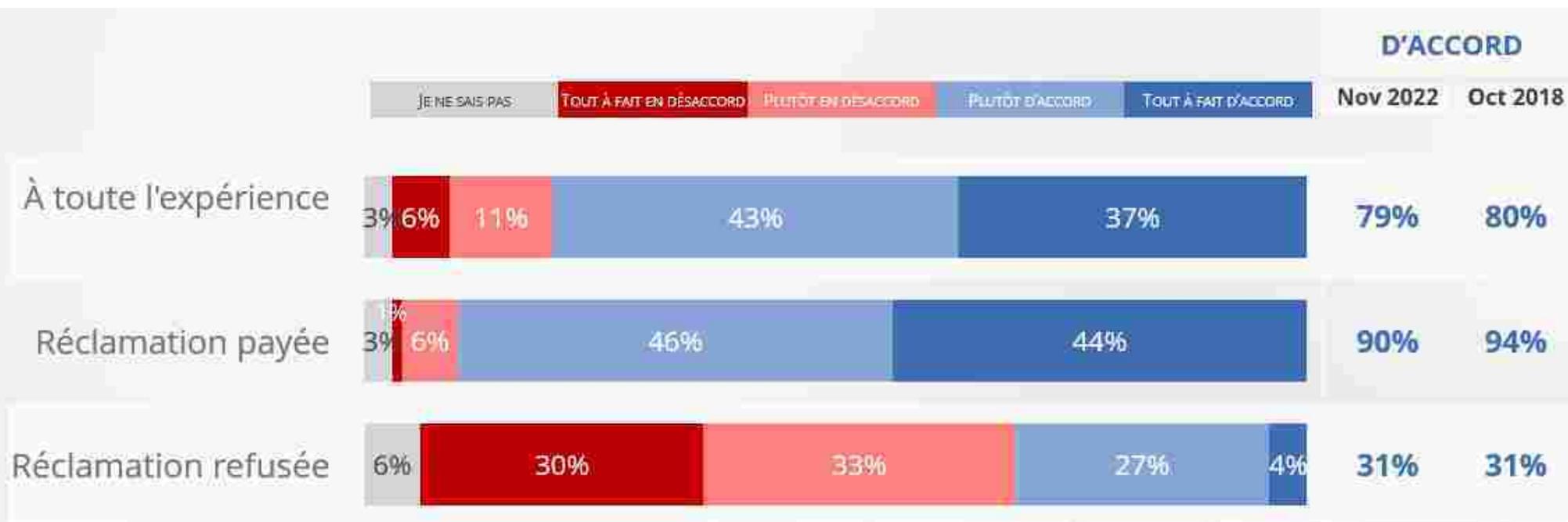
RÉSULTATS DE LA PRÉSENTATION DES DEMANDES PARMI LES TYPES DE DEMANDES (N'inclut pas les réclamations en cours de traitement)



Les membres de l'ACIFA ont indiqué que 92 % des demandes d'indemnités d'assurance-vie ont été payées en 2021, ce qui est conforme aux conclusions de cette étude.

Q D2. Quel type de réclamation avez-vous fait? Base: (N=379)
D3. Comment votre demande de réclamation a-t-elle été résolue?

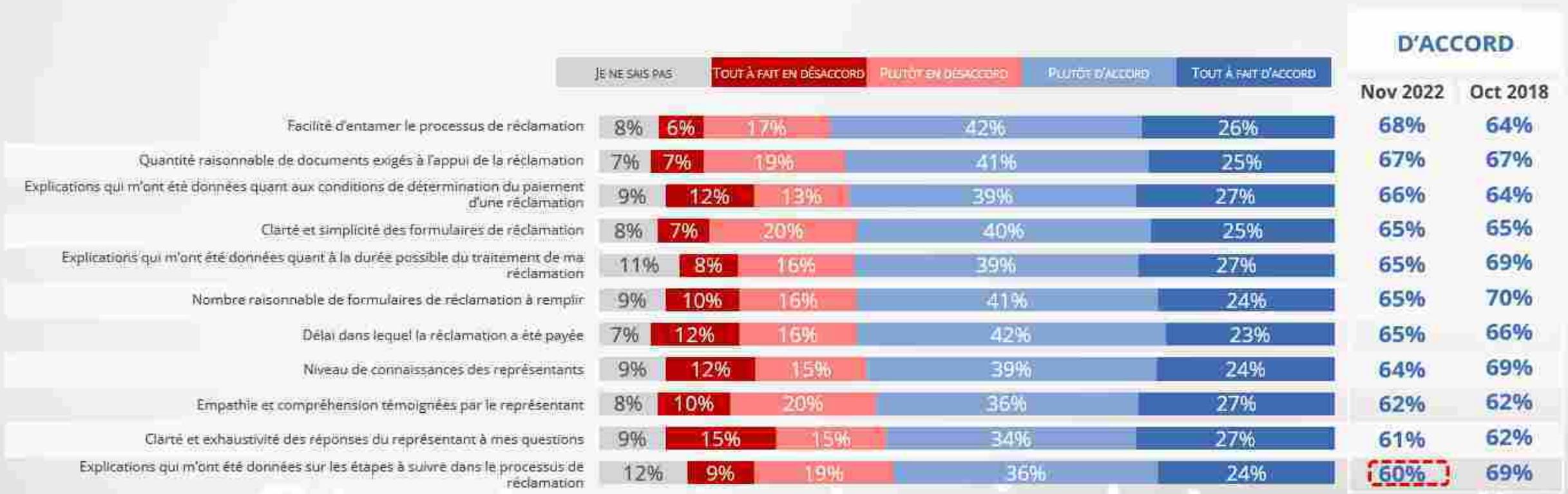
Huit personnes sur dix sont satisfaites de leur expérience en matière de demandes de remboursement



Q D4. Comment qualifieriez-vous votre degré de satisfaction par rapport à toute l'expérience entourant la présentation de votre réclamation, du premier contact au résultat final?
 Base: À toute l'expérience (N=322)/(N=244); Réclamation payée (N=263)/(N=194); Réclamation refusée (N=59)/(N=50)

pollara
strategic insights

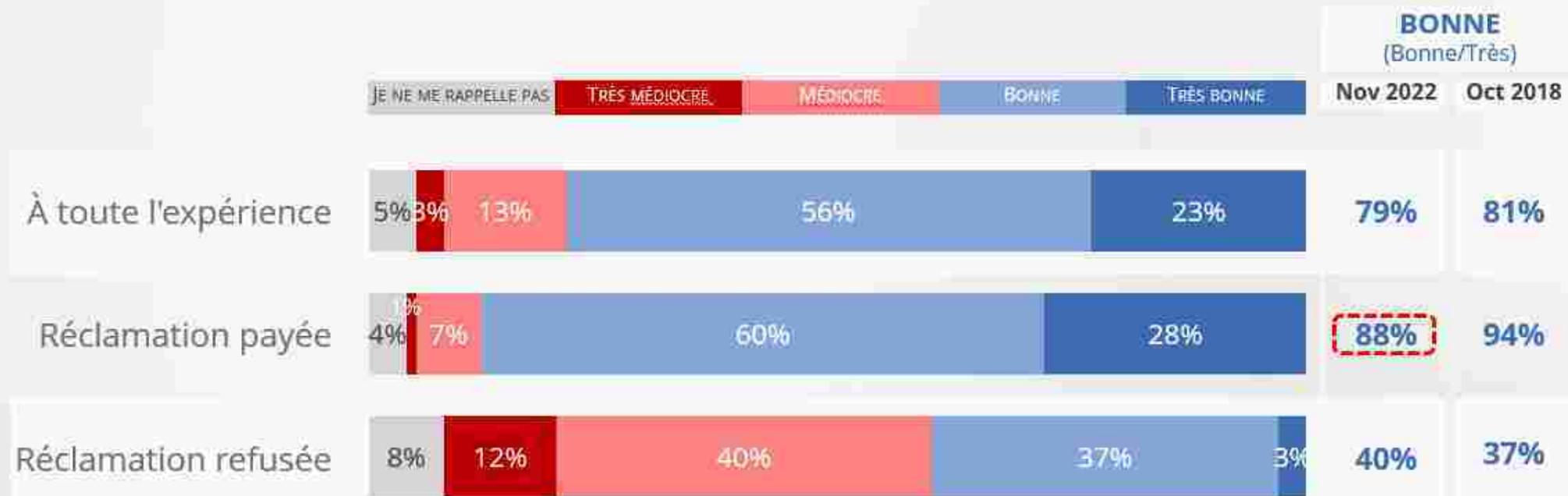
Les demandeurs comprennent généralement les différentes composantes du processus de traitement des demandes de remboursement



D5. Et dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) de chacun des aspects suivants du processus de réclamation? Base: Réclamation payée (N=263)/(N=194)



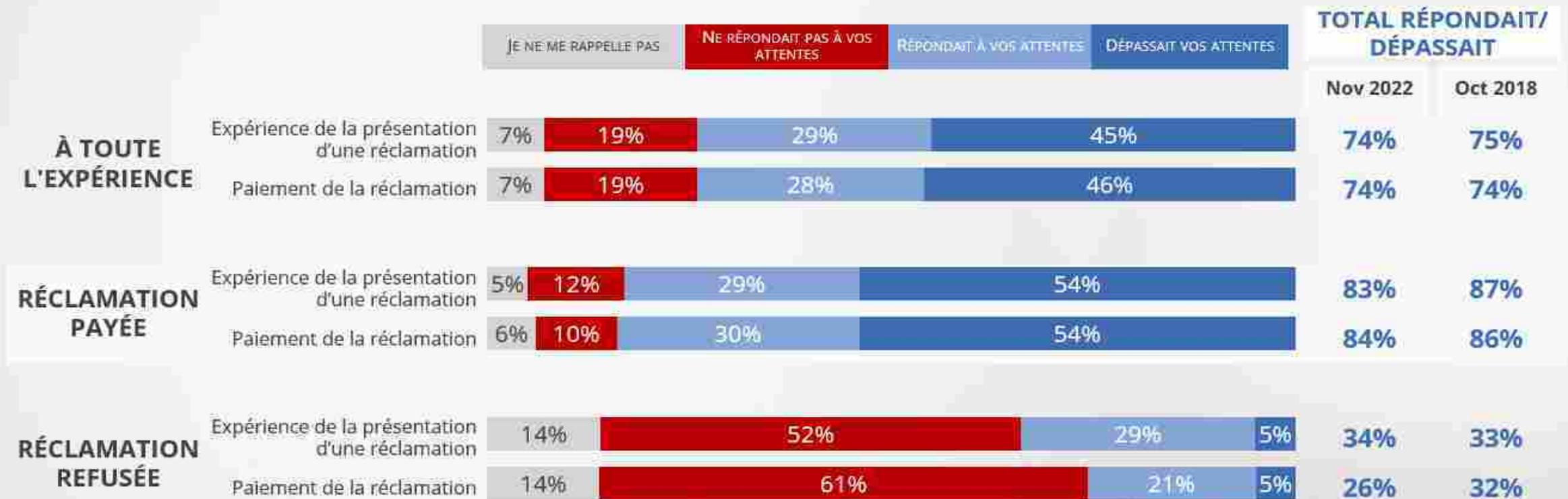
Les explications fournies par l'assureur étaient bonnes/très bonnes pour la quasi-totalité des personnes dont le sinistre a été indemnisé



D6. Comment qualifieriez-vous la clarté des explications qui vous ont été données par votre assureur au sujet du paiement de votre réclamation /du refus de votre réclamation Base: À toute l'expérience (N=322)/(N=244); Réclamation payée (N=263)/(N=194); Réclamation refusée (N=59)/(N=50)

pollara
strategic insights

Les attentes ont été satisfaites pour les personnes dont le sinistre a été indemnisé, mais pas pour celles qui n'ont pas reçu de remboursement



D7. Diriez-vous que le paiement de la réclamation répondait à vos attentes, qu'il les dépassait ou qu'il n'y répondait pas?

D8. Dans l'ensemble, diriez-vous que votre expérience de la présentation d'une réclamation répondait à vos attentes, qu'elle les dépassait ou qu'elle n'y répondait pas?

Base: À toute l'expérience (N=322)/(N=244); Réclamation payée (N=263)/(N=194); Réclamation refusée (N=59)/(N=50)

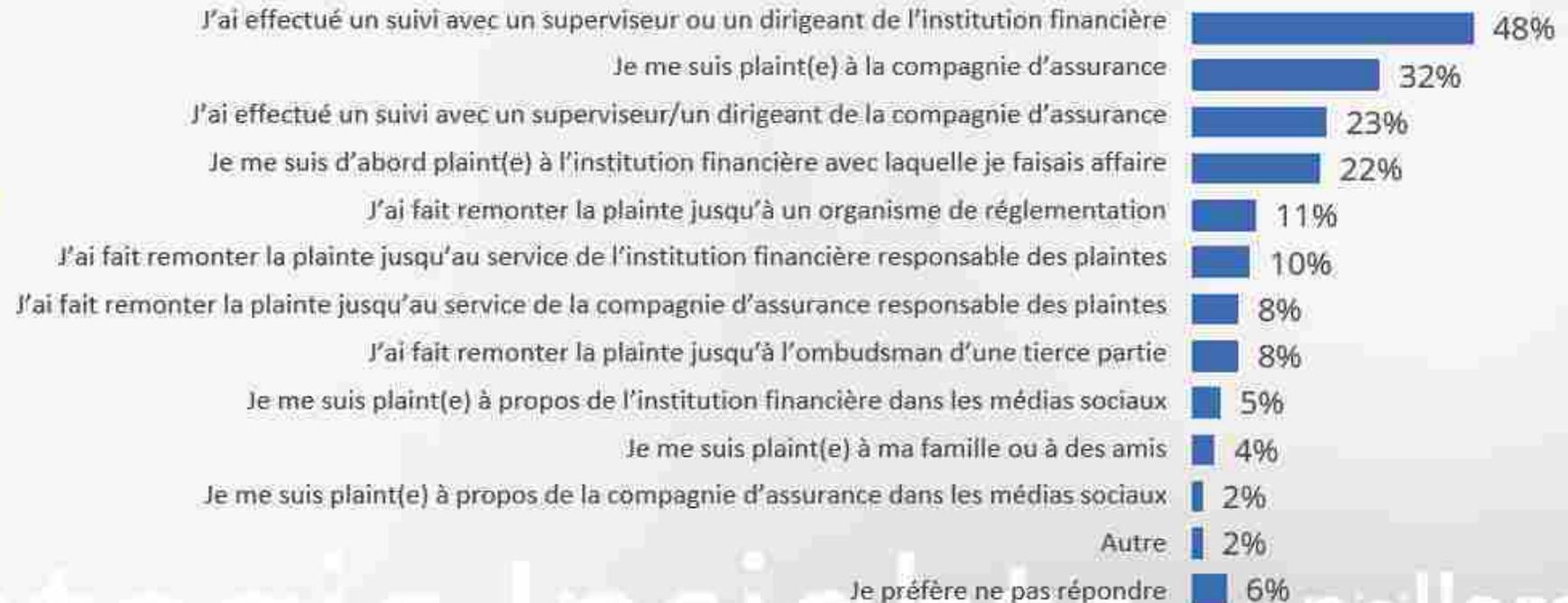
pollara
strategic insights

Augmentation des réclamations déposées au cours de la procédure de demande de remboursement en 2022 par rapport à 2018

Plaint(e) à propos de votre réclamation



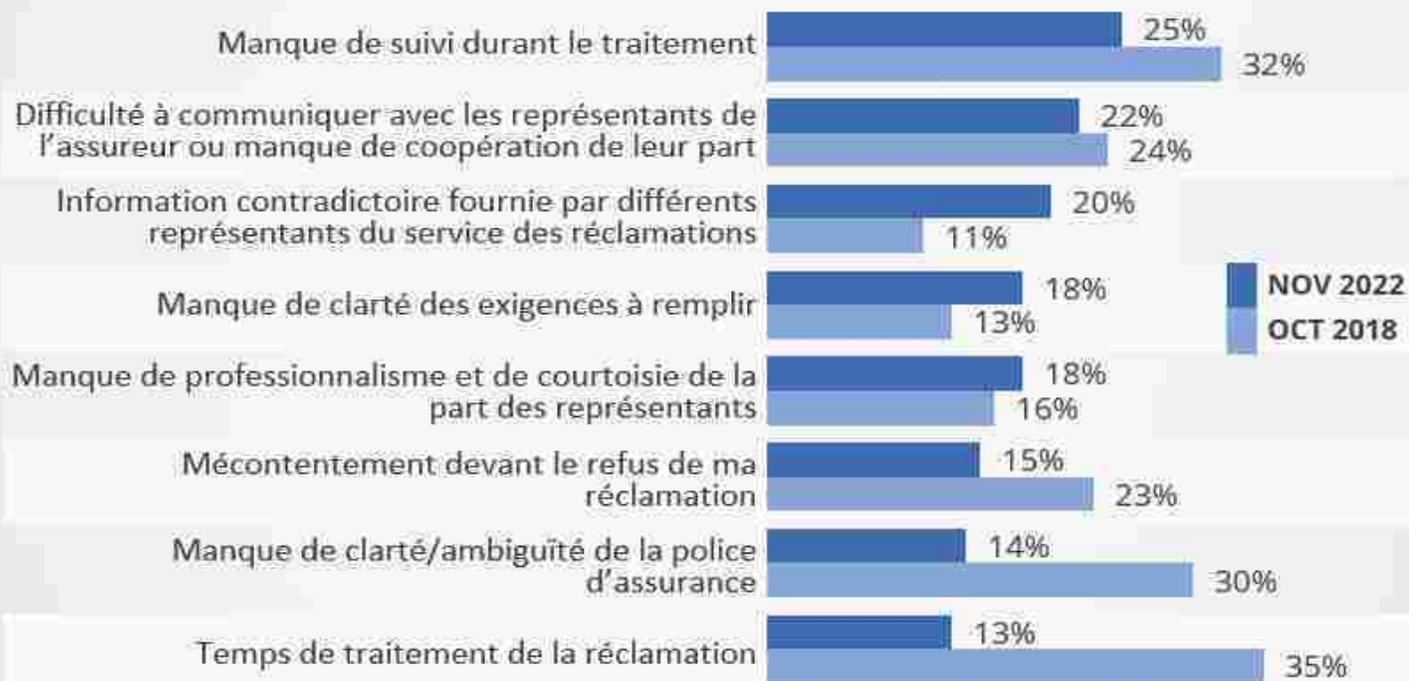
COMMENT LA PLAINTÉ A ÉTÉ DÉPOSÉE



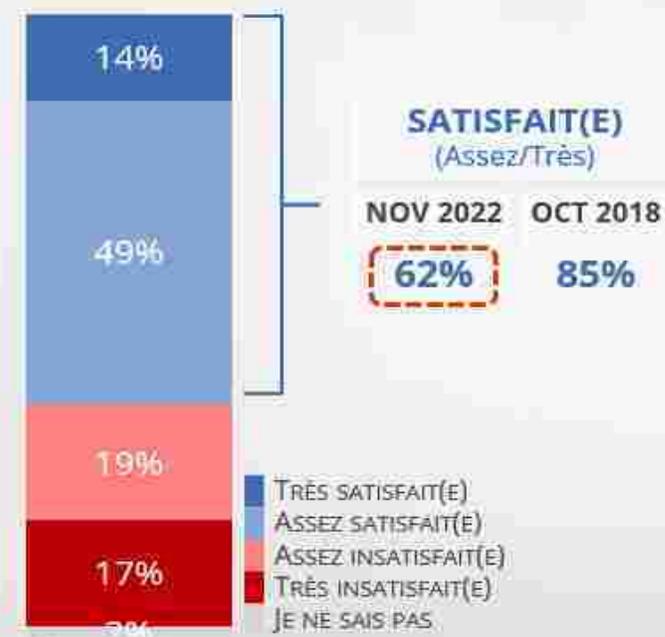
D9. Vous êtes-vous plaint(e) à propos de votre réclamation à un moment ou à un autre pendant ou après le processus de réclamation? Base: (N=379)/(N=244)
 D10. De quelle façon vous êtes-vous plaint(e)? Veuillez choisir toutes les réponses pertinentes. ? Base: Plaint(e) à propos de votre réclamation (N=103)/(N=53)

Le niveau de satisfaction concernant la manière dont la réclamation a été traitée a baissé en 2022 par rapport à 2018

MOTIF DE PLAINTE



SATISFACTION À L'ÉGARD DU TRAITEMENT DES PLAINTES



D11. Quels étaient le ou les principaux motifs de votre plainte? Veuillez choisir toutes les réponses pertinentes?
 D12. Avez-vous été satisfait(e) de la manière dont votre plainte a été traitée?
 Base: (N=103)/(N=53)



Strategic Insights

pollara
strategic insights

L'ACIFA mène ces études pour connaître le point de vue des clients d'APC et savoir où les membres devraient investir pour apporter des améliorations et améliorer la satisfaction client



Les résultats des réclamations ont été communiqués à tous les membres de l'ACIFA



Les membres de l'ACIFA disposent tous de groupes internes chargés de comprendre ces résultats et d'y répondre



L'ACIFA continuera à surveiller les performances en matière de réclamations sur les sinistres

Contexte - Beaucoup de choses ont changé depuis l'étude de suivi initiale de 2018



Après mars 2020, la performance du service à la clientèle s'est dégradée pendant un certain temps, car les entreprises se sont adaptées aux exigences en matière de livraison numérique et de travail à domicile, ce qui a entraîné un plus grand nombre de réclamations



La pandémie a entraîné un plus grand nombre de demandes non admissibles, en particulier pour l'assurance perte d'emploi, qui n'ont pas été payées, ce qui a donné lieu à davantage de réclamations



Pollara rapporte que les plaintes ont augmenté dans tous les secteurs, y compris les secteurs réglementés, et que les réclamations sont davantage émotionnelles - les gens sont beaucoup plus stressés

Contexte - Le cadre dans lequel s'inscrivent les réclamations des clients a changé



Les améliorations apportées aux procédures de réclamation des entreprises et les exigences réglementaires ont facilité le dépôt de plaintes



Les clients ont, à juste titre, des attentes plus importantes en matière de prestation de services et comparent leur expérience avec celle d'Amazon

En résumé, l'ACIFA et ses membres s'engagent à analyser ces résultats et à y répondre



Les remboursements des membres de l'ACIFA sont restés au même niveau très élevé - ce sont les plaintes, et non les remboursements, qui ont changé



En résumé, l'ACIFA et ses membres s'engagent à analyser ces résultats et à y répondre, ainsi qu'à améliorer en permanence l'expérience de leurs clients

Questions économiques - Les consommateurs réduisent leurs dépenses

LES DÉPENSES QU'ILS PRÉVOIENT DE RÉDUIRE



E1. Compte tenu de l'inflation et de la situation économique actuelle, envisagez-vous de réduire vos dépenses dans l'une ou l'autre des catégories suivantes? Base: (N=1494)

pollara
strategic insights

Questions économiques - Les consommateurs veulent toutefois dépenser plus pour les produits APC

INCIDENCE DE LA CONJONCTURE ÉCONOMIQUE SUR LA PROBABILITÉ D'OBTENIR APC



E2. Compte tenu de la hausse de l'inflation, de l'incertitude économique et de la possibilité de redressement du marché immobilier, quel est votre sentiment à l'égard de la souscription d'une assurance protection de crédit pour votre prêt hypothécaire ou votre marge de crédit? Base: (N=1494)

Strategic Insights

pollara
strategic insights



The Canadian Association of
Financial Institutions in Insurance

Autres études

Rendre l'assurance simple et accessible pour les Canadiens
Making Insurance Simple and Accessible for Canadians

L'ACIFA a fait réaliser une étude par Deloitte, publiée en juin 2022, sur les meilleures pratiques en matière de numérisation

Conclusions générales

- 01** La numérisation de l'APC est **une priorité stratégique pour les institutions financières canadiennes**.
- 02** Comparativement aux autres secteurs de l'assurance, l'APC canadienne présente **des défis uniques** en ce qui concerne sa **numérisation**, accentués par la multitude d'intervenants impliqués.
- 03** L'**expérience numérique d'APC** offerte **dépend fortement du parcours de prêt** (c.-à-d., prêts hypothécaires, marges de crédit).
- 04** L'**environnement réglementaire** relatif à l'APC peut être **perçu comme difficile à comprendre sur le plan numérique**, en particulier pour les organisations nationales qui offrent de l'APC dans plusieurs provinces.
- 05** **Plusieurs distributeurs et souscripteurs d'APC** ont fait preuve de **leadership en investissant relativement plus dans le numérique** au cours des dernières années.
- 06** L'**adoption de l'expérience numérique par les représentants et les clients** demeure un **obstacle à la réalisation des avantages des investissements numériques**.
- 07** La **numérisation réussie de l'APC ne se limite pas aux expériences en contact avec le client**, et comprend les opérations administratives.
- 08** Les expériences numériques rendues possibles par l'**automatisation tout au long de la chaîne de valeur avec les partenaires** (p. ex., souscription, réclamations) ont été les difficultés les plus souvent citées.
- 09** La **collaboration entre les distributeurs, les souscripteurs et les organismes de réglementation** sera essentielle pour offrir des expériences exceptionnelles.

Faits saillants du sondage

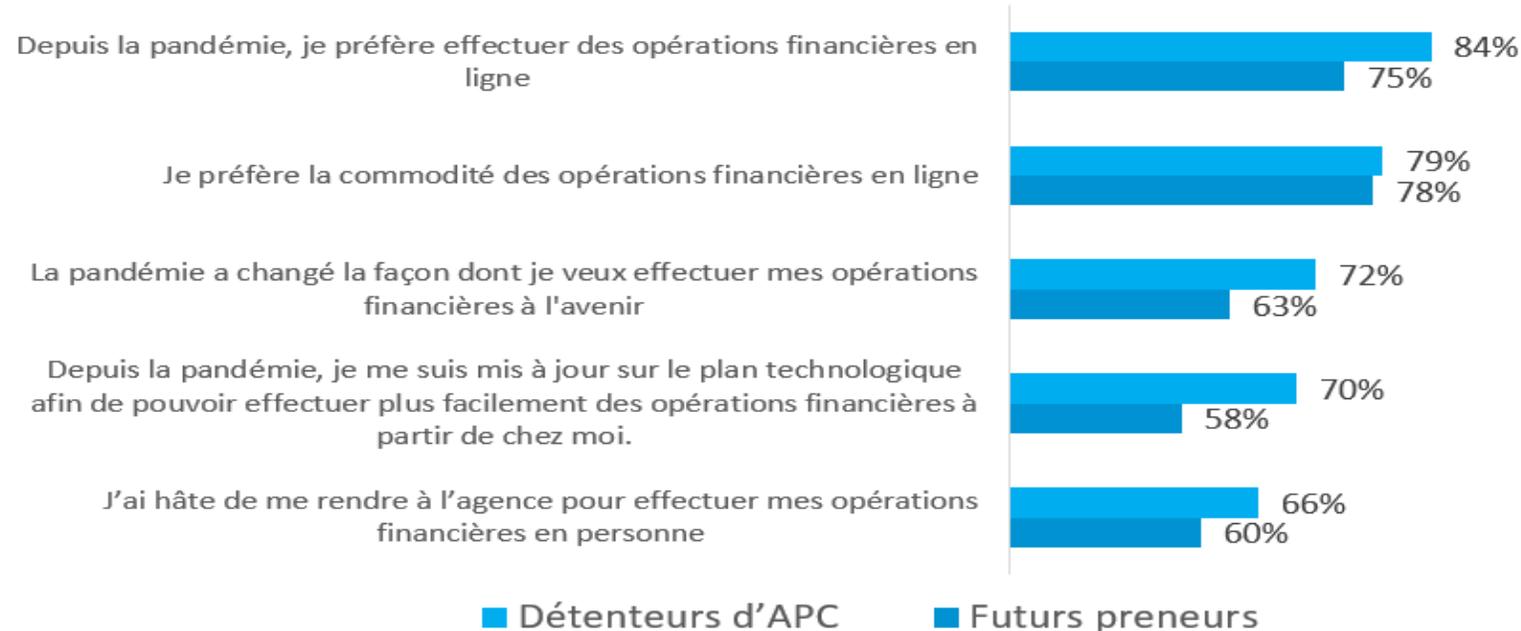
- 100 %** des souscripteurs et distributeurs ont indiqué que la numérisation de l'APC était une priorité stratégique.
- 43 %** des membres interrogés estiment que jusqu'à 40 % des demandes seront entièrement numériques d'ici 2025.
- 75 %** des souscripteurs et distributeurs d'APC voient l'alignement avec les prêteurs comme une occasion clé d'augmenter la valeur offerte aux clients.
- 80 %** des souscripteurs ont indiqué que le grand nombre d'intervenants qui sont responsables de divers aspects de l'expérience d'APC constitue le plus grand défi de la numérisation de l'APC.
- 57 %** des distributeurs ont classé leur maturité numérique actuelle comme étant « quelque peu en retard ».
- 67 %** des répondants ont indiqué que la plupart des processus administratifs demeurent manuels, malgré les investissements.
- 86 %** des distributeurs ont indiqué que l'intégration des diverses plateformes est essentielle pour assurer des expériences d'APC numériques réussies.

Source : Sondage de Deloitte sur la numérisation de l'APC

Deloitte

L'ACIFA a fait réaliser une étude (juin 2021) par Pollara sur le point de vue des détenteurs d'APC sur la numérisation - les consommateurs sont de plus en plus à l'aise avec l'utilisation des moyens numériques pour interagir avec les IF

ACCORD AVEC LES AFFIRMATIONS (% COMPLÈTEMENT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD)



Q. À quel point êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes? Q. Depuis l'apparition de la pandémie de Covid-19 au Canada, diriez-vous qu'il est plus ou moins probable que vous effectuiez des opérations financières, telles que l'obtention d'un prêt ou la souscription d'une assurance, de la façon suivante? Échantillon : Détenteurs d'une assurance protection de crédit (N = 197) / Échantillon : Futurs preneurs (N= 805)

Questions et réponses / Dialogue

- Vous avez des questions sur ce dont nous vous avons parlé dans cette présentation?
- L'ACIFA vous propose de collaborer avec vous, en tant que régulateur ou décideur clé de l'assurance, sur des initiatives réglementaires ou législatives ou sur d'autres questions d'intérêt mutuel. Y a-t-il des sujets à court terme pour lesquels vous souhaiteriez faire appel à notre participation/collaboration?