

Agenda Item 7(c)
June 22/21 EOC Meeting

CAFII Blog post # 3 (680 words)

Canadians embrace fintech & insurance during pandemic

By Keith Martin, Co-Executive Director, CAFII.

According to a new CAFII-commissioned survey by Pollara Strategic Insights, the COVID-19 pandemic has changed the way many Canadians deal with their financial institutions. And it has also increased their interest in insurance.

The survey shows that COVID-19 has raised the prominence of insurance as an option for Canadians, with 65% of respondents saying they are more likely to obtain Credit Protection Insurance (CPI) for a mortgage or Home Equity Line of Credit (HELOC) than before the pandemic. That level of interest in insurance should not be surprising given the serious health impacts and high mortality rates that COVID-19 has caused.

With respect to the various types of CPI coverage purchased during the pandemic, 77% selected life insurance for a mortgage, and 71% for a HELOC. In addition, the percentage of consumers covered for disability, critical illness and job loss was up by 17% over 2018, when the question was last posed to consumers in a similar Pollara survey.

The pandemic has also helped more Canadians embrace financial technology and move beyond in-person transactions in their financial institution's branch. For example, 84% of consumers who participated in the survey say their experience during COVID-19 has made them more comfortable conducting financial transactions online, 72% say it has changed the way they want to conduct these transactions in future, and 70% say they have upgraded their technology to make it easier to conduct these types of transactions from home.

As Canadians went through long periods of stay-at-home orders, and many financial institutions restricted access to their branches, this trend towards conducting more financial and insurance transactions virtually during the pandemic was a natural outcome. However, while Canadians may have fallen in 'like' with digital finance, they still 'love' dealing with real people for more complex financial transactions.

For example, 66% of survey respondents say they are looking forward to going back to their financial institution branch at some point in the future. Canadians also want the opportunity to deal with financial representatives, with 88% saying they would prefer this method, especially for arranging loans and insurance. That doesn't have to take place in a branch, however, as 47% of respondents say they would prefer to speak with a representative over a phone.

The same sentiment applies to making an insurance claim, with 77% of respondents saying they would prefer to submit a CPI claim with the assistance of a representative, compared to 22% who would choose self-service.

In terms of their purchase experience with CPI, 96% of survey respondents say they were somewhat/very satisfied, a nine-point increase over the last time the question was asked in 2018. Similarly, consumers report an increased level of confidence in, and knowledge of, the CPI coverage they purchased.

These are some of the key findings of the Pollara Strategic Insights survey conducted in March 2021 which asked Canadians who had purchased CPI on their mortgage and/or HELOC -- since the pandemic started or planned to do so within the next two years -- about their experiences and future financial transaction preferences. The survey is the latest in a series commissioned by CAFII over the past six years which is designed to help the Association's members remain up-to-date on the expectations, priorities, and satisfaction levels of customers, and to identify areas for improvement. This is part of CAFII's commitment to understanding CPI consumers' preferences and to fostering the fair treatment of customers.

While the pandemic has, and will continue to change the way that Canadians conduct their financial transactions, it's good to see that consumers are adapting well to the new reality, and that our industry's customer satisfaction levels have been up to the challenge. It's also satisfying to see the value that Canadians place on the availability of in-person service, and their confidence in the people who provide it.

The Pollara Strategic Insights study about the impact of COVID-19 on Canadians' preferences for conducting their financial transactions can be found on this website under the [research icon](#).

Les Canadiens adoptent la technologie financière et l'assurance pendant la pandémie

Keith Martin, codirecteur exécutif, ACIFA

Selon un nouveau sondage commandé par l'ACIFA et réalisé par Pollara Strategic Insights, la pandémie COVID-19 a changé la façon dont de nombreux Canadiens traitent avec leurs institutions financières, en plus d'accroître leur intérêt pour les assurances.

Le sondage montre que la COVID-19 a mis en évidence l'importance de l'assurance en tant qu'option pour les Canadiens, 65 % des répondants affirmant qu'ils sont plus enclins à souscrire une assurance protection de crédit (APC) pour un prêt hypothécaire ou une ligne de crédit hypothécaire qu'avant la pandémie. Ce niveau d'intérêt pour l'assurance ne devrait pas être surprenant compte tenu des graves répercussions sur la santé et des taux de mortalité élevés causés par la COVID-19.

En ce qui concerne les différents types de garanties d'assurance protection de crédit souscrites pendant la pandémie, 77 % ont choisi l'assurance-vie pour un prêt hypothécaire, et 71 % pour une ligne de crédit hypothécaire. En outre, le pourcentage de consommateurs couverts en cas d'invalidité, de maladie grave et de perte d'emploi a augmenté de 17 % par rapport à 2018, date à laquelle la question a été posée pour la dernière fois aux consommateurs dans le cadre d'un sondage similaire réalisé par Pollara.

La pandémie a également permis à un plus grand nombre de Canadiens d'adopter la technologie financière et de ne plus se limiter aux opérations en personne dans l'agence de leur institution financière. Par exemple, 84 % des consommateurs qui ont participé au sondage affirment que leur expérience pendant la COVID-19 les a rendus plus à l'aise pour effectuer des opérations financières en ligne, 72 % disent que cela a changé la façon dont ils veulent effectuer ces opérations à l'avenir, et 70 % disent qu'ils ont mis à niveau leur technologie pour faciliter l'exécution de ce type d'opération depuis leur domicile.

Comme les Canadiens ont reçu pendant de longues périodes la directive de rester à la maison et que de nombreuses institutions financières ont restreint l'accès à leurs agences, cette tendance à effectuer davantage les opérations financières et d'assurance de façon virtuelle pendant la pandémie était un résultat naturel. Cependant, même si les Canadiens sont devenus des adeptes de la finance numérique, ils aiment traiter avec des représentants pour les opérations financières plus complexes.

Par exemple, 66 % des personnes interrogées disent qu'elles ont hâte de retourner dans l'agence de leur institution financière à un moment donné dans le futur. Les Canadiens souhaitent également avoir la possibilité de traiter avec des représentants financiers; 88 % d'entre eux déclarant qu'ils choisiraient cette méthode, notamment pour l'obtention de prêts et d'assurances. Il n'est toutefois pas nécessaire que cela se passe dans une agence, puisque 47 % des personnes interrogées disent qu'elles préféreraient parler à un représentant par téléphone.

Le même sentiment s'applique à la présentation d'une réclamation en matière d'assurance, 77 % des personnes interrogées déclarant qu'elles préféreraient déposer une réclamation avec l'aide d'un représentant, contre 22 % qui privilégient le libre-service.

En ce qui est de leur expérience d'achat d'une APC, 96 % des répondants au sondage se disent plutôt satisfaits ou très satisfaits, soit une augmentation de neuf points par rapport à la dernière fois que la question a été posée en 2018. De même, les consommateurs font état d'un niveau accru de confiance et de connaissance dans la couverture de l'APC qu'ils ont souscrite.

Ce sont là quelques-unes des principales conclusions du sondage Pollara Strategic Insights réalisé en mars 2021, dans le cadre duquel on a demandé aux Canadiens qui ont souscrit une APC sur un prêt hypothécaire ou sur une ligne de crédit hypothécaire depuis le début de la pandémie, ou qui prévoient le faire au cours des deux prochaines années, quelles étaient leurs expériences et leurs préférences en matière d'opérations financières futures. Ce sondage est le dernier d'une série commandée par l'ACIFA au cours des six dernières années. Elle a été conçue pour aider les membres de l'Association à rester au courant des attentes, des priorités et des niveaux de satisfaction des clients, et pour identifier les points à améliorer. Cela fait partie de l'engagement de l'ACIFA de mieux comprendre les préférences des consommateurs d'APC et de favoriser le traitement équitable des clients.

Même si la pandémie a changé et continuera de changer la façon dont les Canadiens effectuent leurs opérations financières, il est bon de constater que les consommateurs s'adaptent bien à la nouvelle réalité et que les niveaux de satisfaction de la clientèle de notre industrie ont été à la hauteur du défi. Il est également satisfaisant de constater la valeur que les Canadiens accordent à la disponibilité d'un service en personne et leur confiance dans les personnes qui le fournissent.

Le sondage Pollara Strategic Insights sur l'impact de la COVID-19 sur les préférences des Canadiens en matière d'opérations financières est disponible dans ce site sous la rubrique [« recherches »](#).