acifa
L'association canadienne des institutions financières en assurance

pollara

ASSURANCE PROTECTION DE CRÉDIT

Objectifs et méthodologie de l'étude

- L'association canadienne des institutions financières en assurance (ACIFA) aimerait dresser un portrait plus juste des opinions des consommateurs canadiens sur l'assurance protection de crédit

- Les objectifs spécifiques de cette étude sont de tester quantitativement :
  - La perception générale de l'assurance protection de crédit pour un nombre de facteurs comprenant le rapport qualité/prix et la capacité à couvrir les dépenses
  - L'expérience et la satisfaction lors de la souscription à une assurance protection de crédit
  - Le niveau de confiance dans les assurances protection de crédit en cas de réclamation
  - L'expérience et la satisfaction par rapport au processus de réclamation
  - L'incidence des réclamations sur l'assurance protection de crédit

- Une enquête réalisée à l'échelle nationale, entre le **3 et le 16 octobre 2018**, en utilisant une méthodologie en ligne

- Un échantillon stratifié de **1 490 Canadiens âgés de 18 ans et plus qui :**
  - Ont une hypothèque ou une marge de crédit hypothécaire, et ont actuellement une assurance protection de crédit : N =1003
  - Ont une hypothèque ou une marge de crédit hypothécaire, et n'ont pas d'assurance protection de crédit : N = 424
  - Ont déposé une réclamation d'assurance protection de crédit : N = 286

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 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 (p. ex. : 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

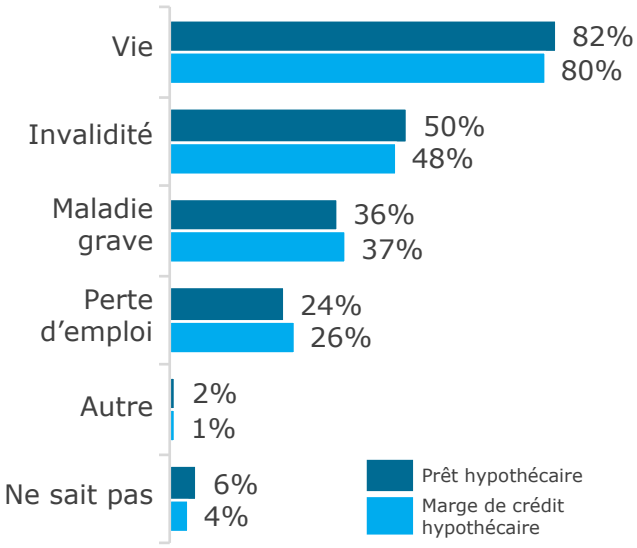
Les attentes des détenteurs d'APC en matière de montants de versement sont satisfaites par le secteur

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

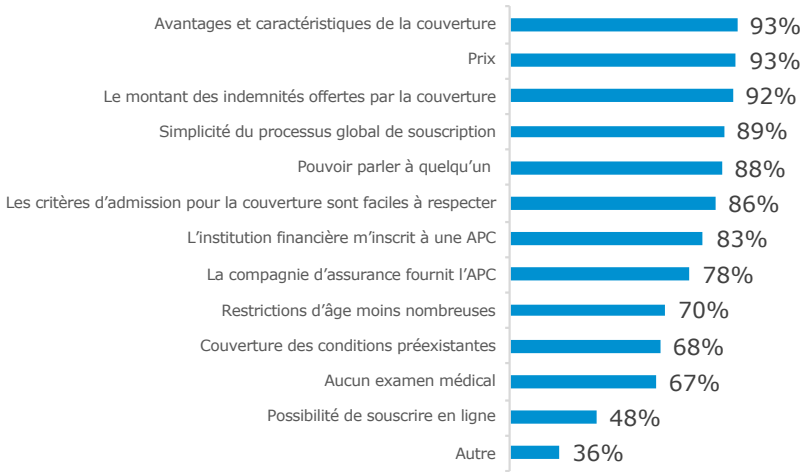
Les Canadiens achètent toute une gamme de produits d'APC de nos jours

[Les facteurs les plus importants lors de la souscription à une APC sont les caractéristiques et les avantages de la couverture, le prix, les montants couverts et la simplicité du processus global de souscription]

Type de couverture contractée



Importance des facteurs lors de la souscription d'une APC
(% assez/très important)



Échantillon : Tous des détenteurs d'APC n = 1003

PUBLIÉ JUIN 2019

acifa
L'association canadienne des institutions financières en assurance

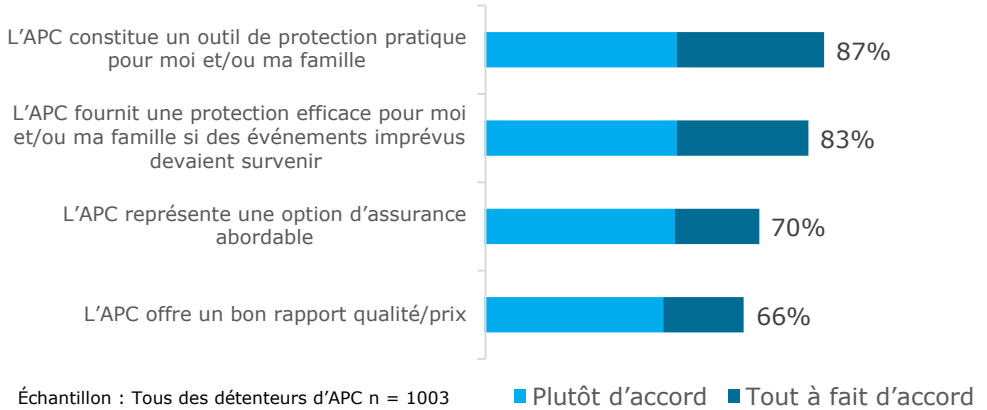
pollara

ASSURANCE PROTECTION DE CRÉDIT

Une grande majorité des détenteurs d'APC ont une perception positive de ces produits

Les détenteurs d'APC s'entendent pour dire que ces produits constituent une manière pratique, efficace et abordable de protéger leur famille si certains événements imprévus devaient se produire

Accord avec les affirmations concernant l'assurance protection de crédit chez les détenteurs d'APC
(% assez/tout à fait d'accord)



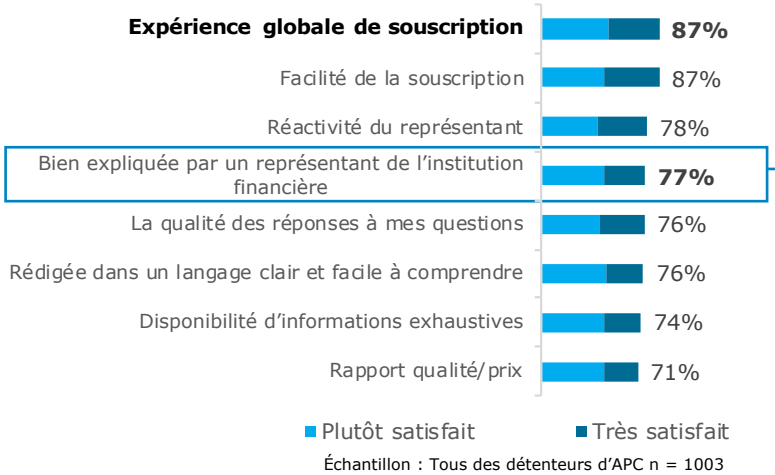
Échantillon : Tous des détenteurs d'APC n = 1003

71 % d'entre eux ne savent pas ce qu'ils feraient sans un APC si quelque chose arrivait à eux et/ou à leur famille

Les détenteurs d'APC montrent globalement un taux de satisfaction élevé à l'égard de leur expérience de souscription

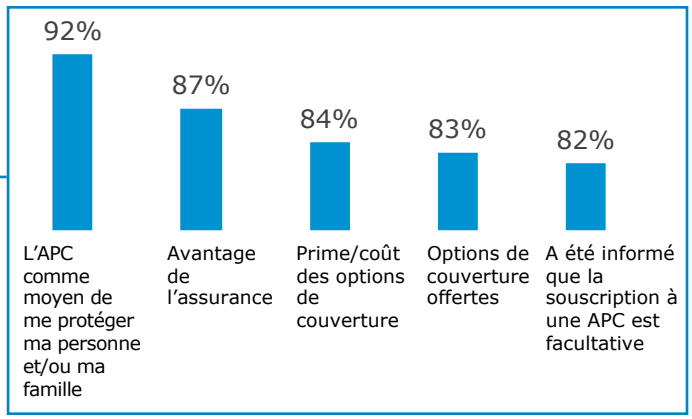
Les détenteurs de CPI sont satisfaits de l'information qui leur est fournie par les représentants d'institutions financières au moment de la souscription (p. ex. : avantages, prix, options de couverture, etc.)

Niveau de satisfaction relatif à l'expérience de souscription
(% assez/très satisfait)



Échantillon : Tous des détenteurs d'APC n = 1003

Éléments de l'APC abordés par les représentants



PUBLIÉ JUIN 2019

acifa
L'association canadienne des institutions financières en assurance

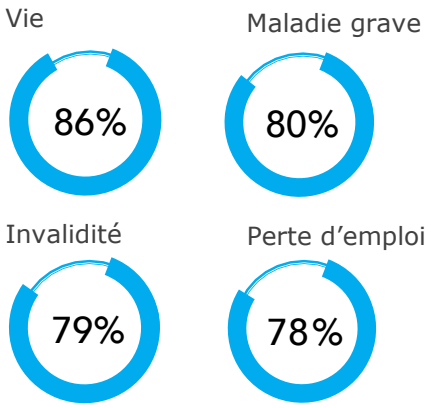
pollara

ASSURANCE PROTECTION DE CRÉDIT

Les détenteurs d'APC ont confiance en leur connaissance des montants des versements d'assurance et des conditions de leur politique d'assurance

Ces hauts niveaux de confiance font contraste avec les niveaux légèrement plus bas d'accord avec l'affirmation selon laquelle la documentation relative aux APC serait facile à comprendre

Confiance chez les détenteurs d'APC relative à la connaissance du montant des versements
(% assez/très confiant)

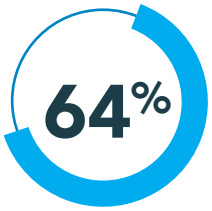


Compréhension des conditions de l'assurance protection de crédit
(% comprend assez/très bien)

Ma compréhension lorsque j'ai souscrit à une assurance protection de crédit pour mon hypothèque

Échantillon : Tous des détenteurs d'APC n = 1003

Compréhension des documents explicatifs de l'APC
(% assez/tout à fait d'accord)



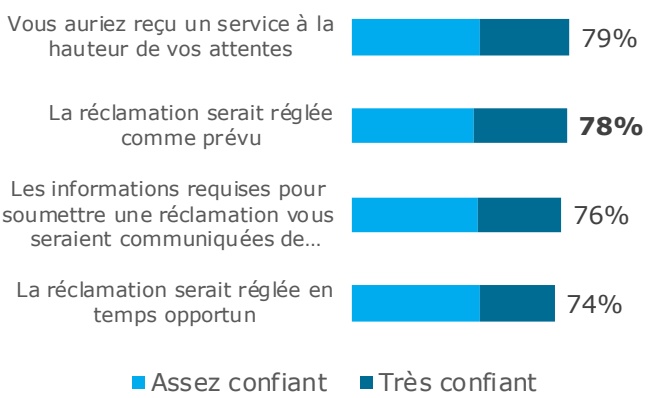
Les documents relatifs aux APC sont faciles à comprendre

Cela comprend toutes les précisions concernant les conditions, les exceptions et les détails juridiques

Les attentes des détenteurs d'APC à l'égard du versement des indemnités sont réalistes si l'on considère les résultats réels des présentations de réclamations

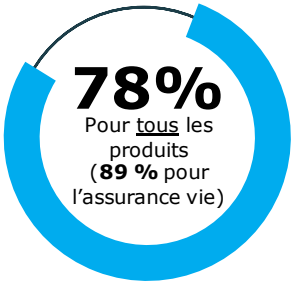
La grande incidence de versement d'indemnités entraîne des taux de satisfaction élevés à l'égard du processus global de réclamation.

Niveau de confiance dans les assurances protection de crédit en cas de réclamation
(% assez/très confiant)



Échantillon : Tous des détenteurs d'APC n = 1003

Résultats des présentations de réclamations parmi toutes les réclamations traitées (tous produits confondus)
(% payées)



Les données autodéclarées groupées fournies par les membres de l'ACIFA (94 % des réclamations pour assurance vie) confirment ces résultats.

94 % de ceux dont les réclamations ont été payées se sont montrés satisfaits du processus global de réclamation (80 % des demandeurs au total)

Échantillon : Réclamation pour APC/réclamations réglées (Tous les produits N = 244/assurance vie N = 60)

PUBLIÉ JUIN 2019

acifa
L'association canadienne des institutions financières en assurance

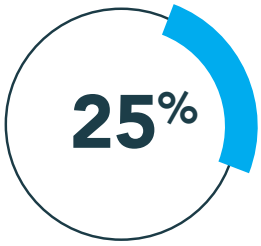
pollara

ASSURANCE PROTECTION DE CRÉDIT

Les quelques détenteurs d'APC qui ont déposé une plainte pendant la réclamation sont généralement satisfaits de la manière dont celle-ci a été traitée

Les plaintes sont le plus souvent liées aux délais de versement et/ou à la qualité de la communication de la part du fournisseur (p. ex. : pas assez proactif, temps de réponse trop longs, etc.)

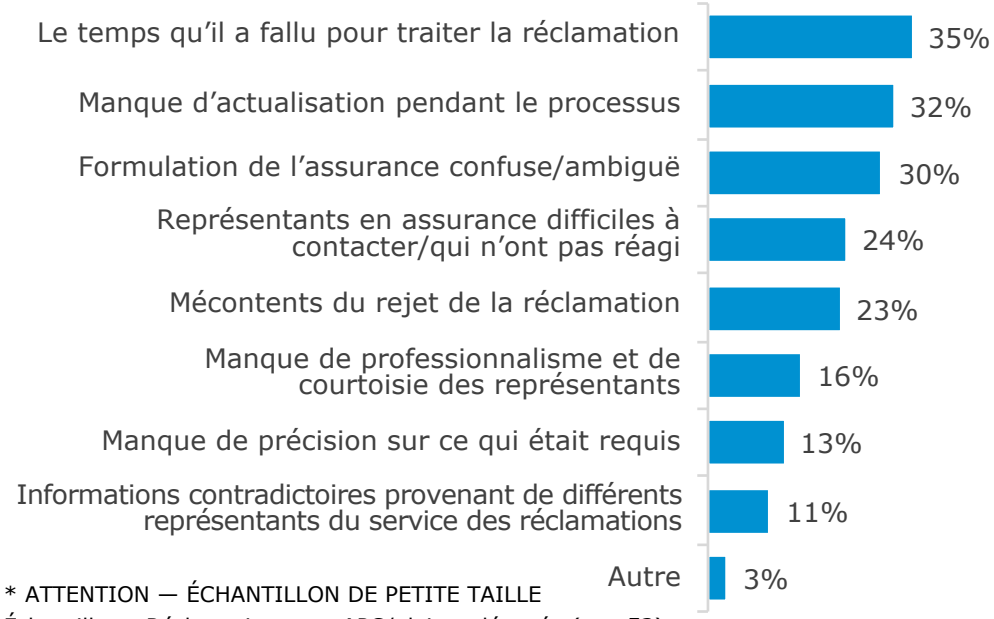
% ont déposé une plainte pendant le processus de réclamation



Des 25 % de personnes ayant déposé une plainte pendant le processus de réclamation, **85%** ont été satisfaites de la manière dont leur plainte a été gérée

Échantillon : Réclamation pour APC/réclamation réglée (n = 244)

Motif de la plainte *



* ATTENTION — ÉCHANTILLON DE PETITE TAILLE

Échantillon : Réclamation pour APC/plainte déposée (n = 53)

PUBLIÉ JUIN 2019