



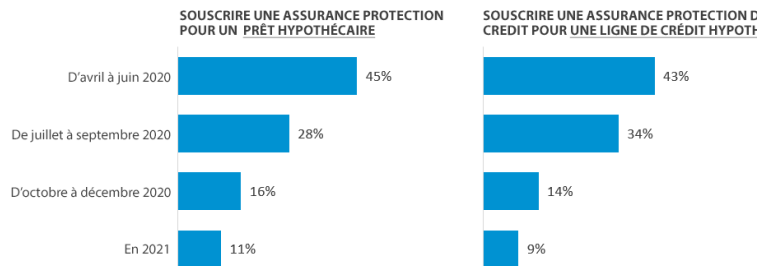
Assurance protection de crédit - Processus et méthodes - Rapport de recherche



Mars 2021

Méthodologie

- Enquête réalisée à l'échelle nationale, entre le **3 et le 10 mars**, en utilisant une méthodologie en ligne.
- Un échantillon stratifié de **1 002 Canadiens âgés de 18 ans et plus** qui :
 - ont obtenu une assurance protection de crédit pour leur prêt hypothécaire ou leur ligne de crédit hypothécaire depuis avril 2020 n = 197



- sont susceptibles d'obtenir un prêt hypothécaire ou une ligne de crédit hypothécaire dans les deux prochaines années et obtiendront probablement une APC n = 805
- **Fiabilité** : Les échantillons en ligne ne peuvent pas officiellement avoir une marge d'erreur. À titre indicatif, un échantillon probabiliste N=1003 comporte une marge d'erreur de $\pm 3,1 \%$; N = 197 comporte une marge d'erreur de $\pm 7,0 \%$; et N = 805 comporte une marge d'erreur de $\pm 3,5 \%$, 19 fois sur 20.
- **Conventions en matière de rapports** :
 - Pour la ligne de crédit hypothécaire, on a utilisé l'acronyme HELOC.
 - Pour l'assurance protection de crédit, on a utilisé l'acronyme APC.

Principales conclusions - Opérations financières : Passé, présent et futur

La COVID-19 est en train de changer la façon dont les Canadiens effectuent leurs opérations bancaires. Bien que certains continuent de se rendre en agence pour des opérations telles que l'obtention d'un prêt ou d'une assurance, la plupart se sentent plus à l'aise avec les méthodes virtuelles et y ont davantage recours. Les clients déclarent qu'une fois la pandémie terminée, ils continueront à faire appel à des représentants financiers pour les aider dans les procédures d'APC, et le nombre de personnes qui le feront en personne est pratiquement égal à celui de ceux qui le feront virtuellement.

- Avant l'épidémie COVID-19, les Canadiens étaient plus enclins à effectuer des opérations bancaires, comme l'obtention d'un prêt ou la souscription d'une assurance, principalement en personne, dans une agence. Toutefois, la plupart des consommateurs s'accordent à dire que la COVID a changé la manière dont ils effectueront leurs opérations financières, que ce soit aujourd'hui ou à l'avenir. Ils se sentent plus à l'aise avec des méthodes virtuelles, par exemple en parlant à des représentants au téléphone, en participant à des réunions virtuelles, en communiquant par courriel ou en utilisant des méthodes en ligne et, dans une moindre mesure, des applications mobiles pour les actions liées à la souscription d'une assurance ou aux réclamations. Beaucoup apprécient la commodité des opérations en ligne et ont mis à niveau leur technologie à la maison pour pouvoir le faire.
- Les clients attendent beaucoup de leurs institutions financières en termes d'aide dans leurs opérations virtuelles, notamment des informations faciles à comprendre, la sécurité concernant leurs informations personnelles et la possibilité de s'entretenir avec une personne (de préférence la même tout au long du processus) s'ils ont des questions.
- Une fois la pandémie COVID terminée, de nombreux consommateurs reviendront à ce type d'opérations bancaires en général, et plus particulièrement en ce qui concerne l'APC, en se rendant en personne dans une agence. Ces clients préfèrent gérer ces questions en personne et aiment en parler en face à face. Cependant, certains continueront à effectuer ces opérations virtuellement, même après que le risque lié à la COVID est passé. En fait, la plupart d'entre eux continueront à faire appel à des représentants financiers pour les aider dans les procédures d'APC, et le nombre de personnes qui le feront en personne est pratiquement égal à celui des personnes qui le feront virtuellement.

Principales conclusions - Procédures d'APC pendant la pandémie

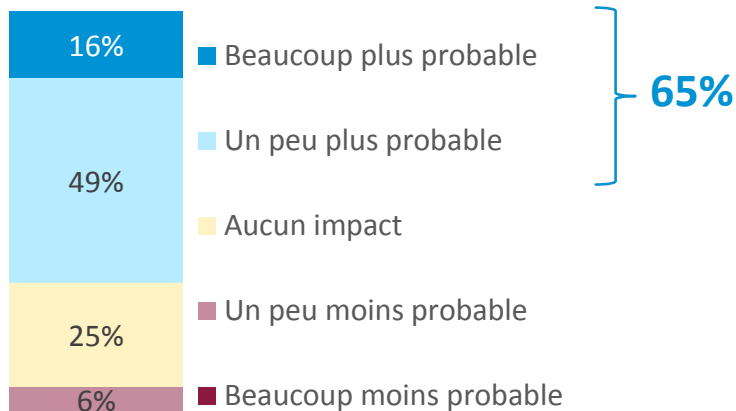
La COVID-19 a incité les Canadiens à souscrire une assurance, et ceux qui obtiennent une APC sont plus enclins à inclure l'invalidité, les maladies graves et la perte d'emploi dans leur assurance, qu'ils ne l'étaient en 2018. Bien que certaines des personnes qui ont obtenu cette assurance pendant la pandémie continuent à avoir recours à des entretiens en face à face pour au moins une partie du processus de l'APC, il est très probable qu'elles utiliseront plus souvent une méthode virtuelle. Par ailleurs, ils sont davantage informés sur l'assurance et leur niveau de satisfaction en matière d'achat a également augmenté.

- En raison de la pandémie de COVID-19, les consommateurs sont plus enclins à souscrire une assurance en général, et une assurance protection de crédit en particulier. Même si l'assurance vie reste l'assurance la plus demandée, le nombre de souscriptions aux assurances invalidité, maladies graves et perte d'emploi a augmenté depuis 2018.
- Parmi les personnes qui ont obtenu une APC pendant la pandémie, beaucoup diront probablement qu'elles ont rencontré un représentant en personne, à un moment donné, pour discuter des options ou signer les documents. Cependant, même si certaines personnes ont suivi toute la procédure en personne, elles ont probablement effectué les recherches et terminé le processus de manière virtuelle. Comparé à 2018, où sept preneurs d'APC sur dix avaient suivi la procédure en personne.
- Malgré le changement de mode de communication, le niveau de satisfaction des consommateurs qui souscrivent une APC est supérieur à celui de 2018. Ils estiment que la plupart des facteurs liés à l'assurance ont été discutés à la même fréquence, à l'exception de la période d'évaluation, dont les représentants ont été plus nombreux à aborder cette année qu'en 2018. On constate une forte confiance en termes de connaissance des prestations des types d'assurance, et elle a augmenté de manière significative par rapport à 2018.

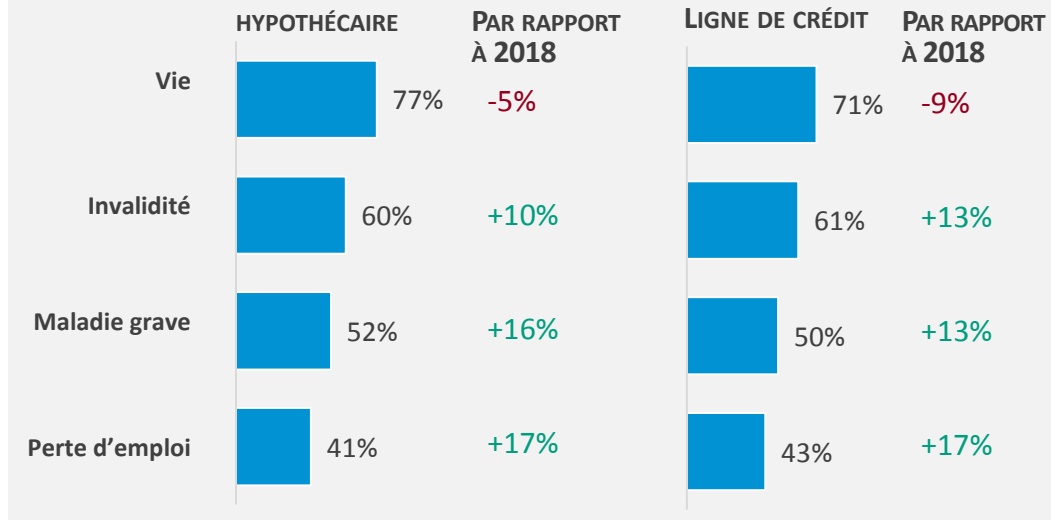
La pandémie a accru l'intérêt des consommateurs pour les assurances protection de crédit (APC)

- Cet intérêt accru s'est traduit par une augmentation des souscriptions des assurances perte d'emploi, maladie grave et invalidité pendant la pandémie par rapport à 2018.

IMPACT DE LA COVID SUR LA SOUSCRIPTION D'UNE ASSURANCE POUR UN PRÊT HYPOTHÉCAIRE OU UNE LIGNE DE CRÉDIT.



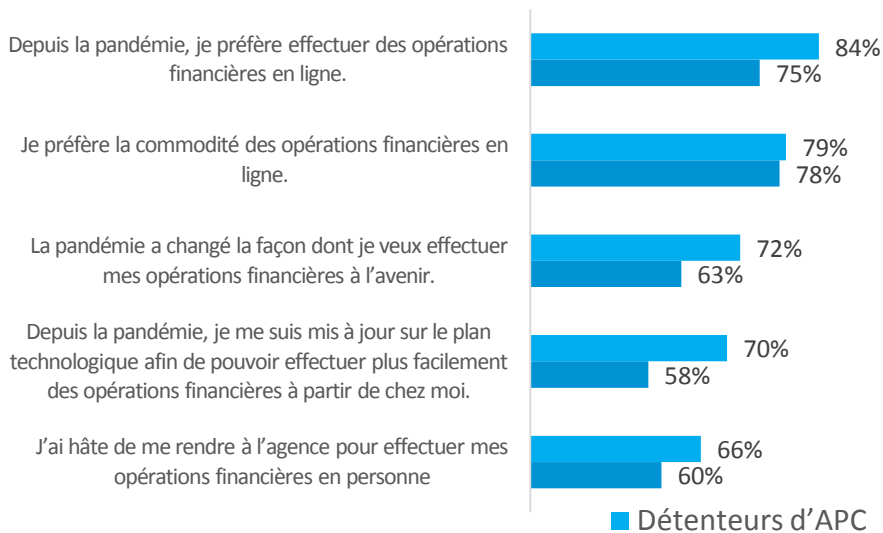
ASSURANCE PROTECTION DE CRÉDIT OBTENUE PENDANT LA PANDÉMIE



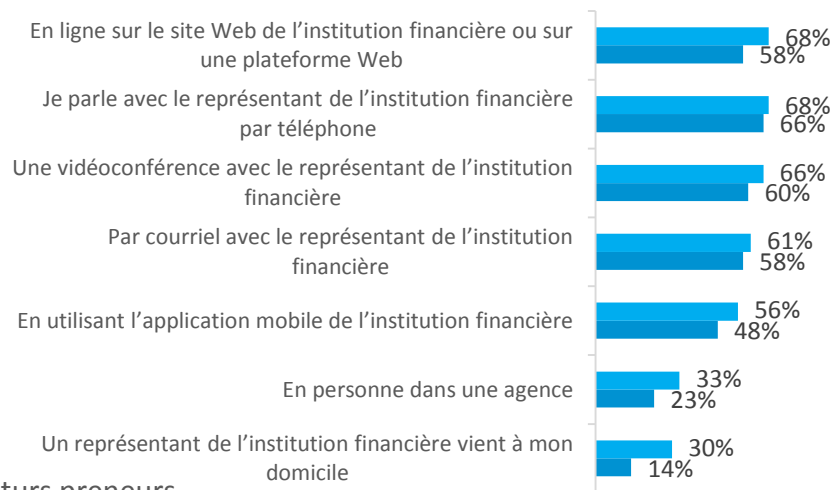
En raison de la pandémie, les consommateurs sont aussi beaucoup plus à l'aise avec les services bancaires en ligne.

- La pandémie a également changé la façon dont ils veulent effectuer leurs opérations bancaires à l'avenir, pour la plupart; toutefois, ils ont quand même hâte de se rendre à nouveau dans une agence.

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



PROBABILITÉ D'ENVISAGER DES PROCÉDURES EN RAISON DE LA COVID (% BEAUCOUP PLUS PROBABLE / QUELQUE PEU PLUS PROBABLE)



Q. À quel point êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?

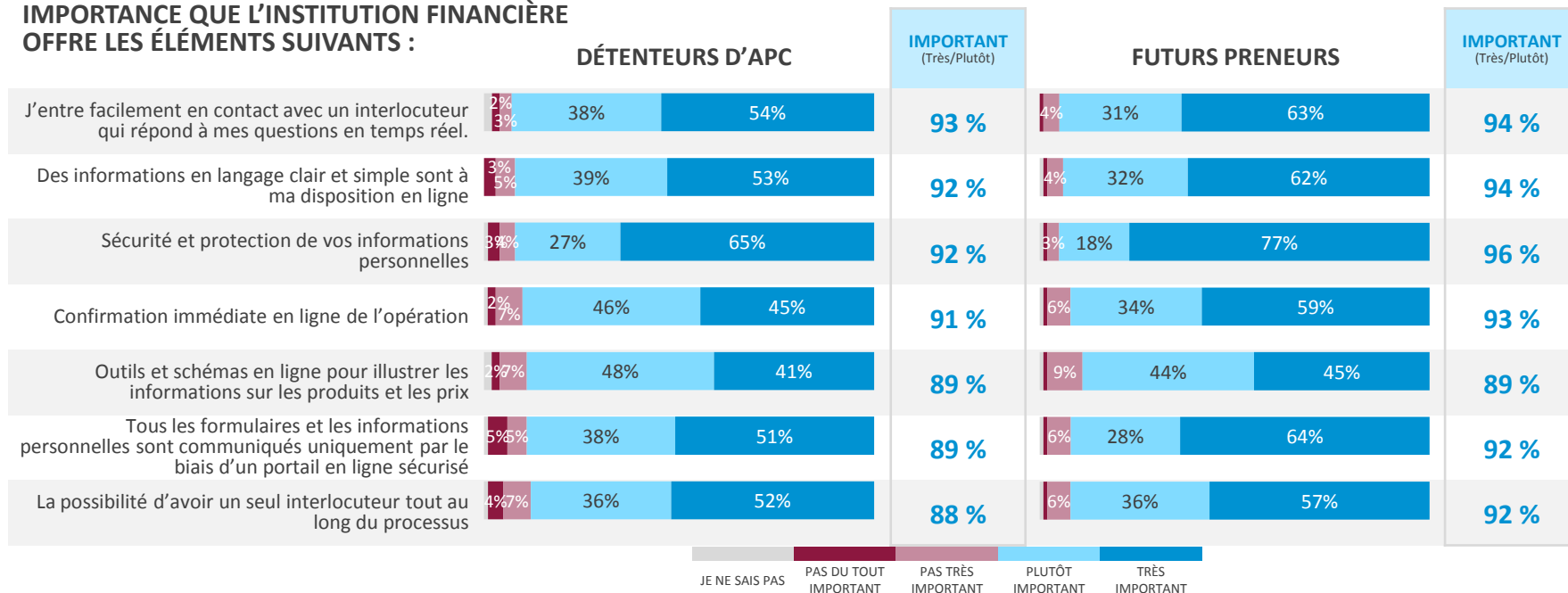
Q. Depuis l'apparition de la pandémie de Covid-19 au Canada, diriez-vous qu'il est plus ou moins probable que vous effectuiez des opérations financières, telles que l'obtention d'un prêt ou la souscription d'une assurance, de la façon suivante?

Échantillon : Détenteurs d'une assurance protection de crédit (N = 197) / Échantillon : Futurs preneurs (N= 805)

Les consommateurs attendent de leurs institutions financières qu'elles prennent les mesures nécessaires pour faciliter les opérations bancaires virtuelles.

- La protection des informations est le facteur le plus important, plus de neuf personnes sur dix estimant qu'il s'agit d'un facteur important dans l'ensemble, et deux tiers des détenteurs d'un APC et trois quarts des futurs détenteurs d'un APC estimant qu'il s'agit d'un facteur très important.

IMPORTANT QUE L'INSTITUTION FINANCIÈRE OFFRE LES ÉLÉMENTS SUIVANTS :

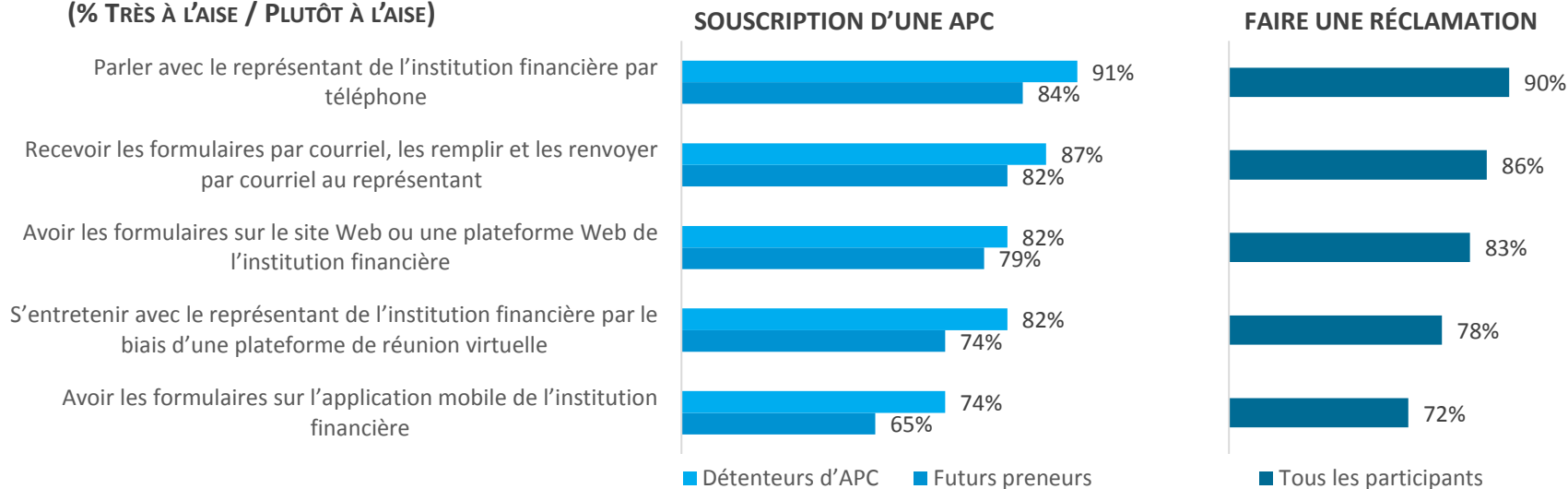


Q. Dans quelle mesure est-il important pour vous qu'une institution financière offre les éléments suivants lorsque vous effectuez des opérations en ligne?
 Échantillon : Détenteurs d'une assurance protection de crédit (N = 197) / Échantillon : Futurs preneurs (N = 805)

Les clients sont à l'aise plus spécifiquement avec les services bancaires virtuels pour souscrire une APC ou faire des réclamations concernant une APC

- Les clients se sentent le plus à l'aise lorsqu'ils parlent à un représentant au téléphone, suivis de près par les courriels et les plateformes de réunion virtuelle.
- En ce qui concerne les sites Web ou d'applications d'institutions financières, les clients sont plus à l'aise avec les sites Web qu'avec les applications mobiles.

À L'AISE AVEC UNE PROCÉDURE VIRTUELLE (% TRÈS À L'AISE / PLUTÔT À L'AISE)



Q. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes à l'aise avec ces méthodes pour la souscription d'une assurance protection de crédit?

Échantillon : Détenteurs d'une assurance protection de crédit (N = 197) / Échantillon : Futurs preneurs (N = 805)

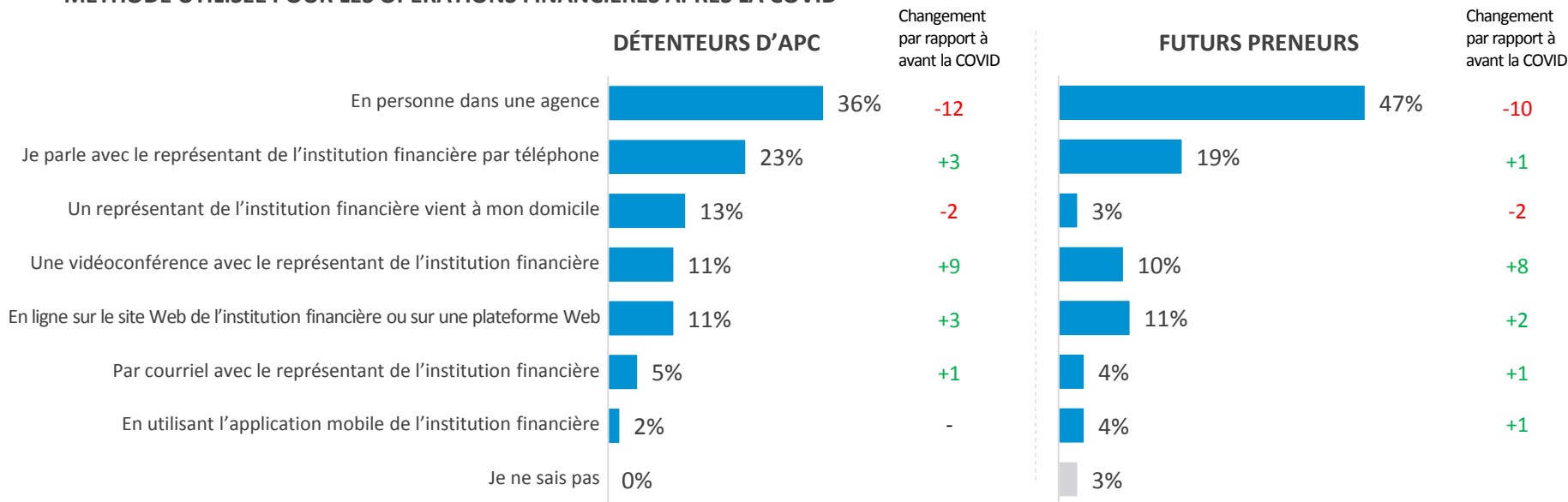
Q. Si vous deviez faire une réclamation concernant votre assurance protection de crédit, dans quelle mesure vous sentiriez-vous à l'aise avec ces divers types de procédures de réclamation?

Échantillon : Total (N = 1 002)

Même si les clients se sentent de plus en plus à l'aise avec les services bancaires virtuels, la plupart d'entre eux comptent renouer avec leurs anciennes habitudes d'avant Covid, en matière de prêts et d'assurances.

- À la question de savoir comment ils souhaitent effectuer des opérations telles que souscrire un prêt ou une assurance après la pandémie, la plupart des personnes interrogées ont répondu qu'elles se rendraient à nouveau dans les agences bancaires. Toutefois, cette tendance a diminué de plus de 10 % par rapport à avant la pandémie.
- La méthode la plus populaire est la vidéoconférence, une personne sur dix ayant déclaré que c'était sa méthode préférée.

MÉTHODE UTILISÉE POUR LES OPÉRATIONS FINANCIÈRES APRÈS LA COVID

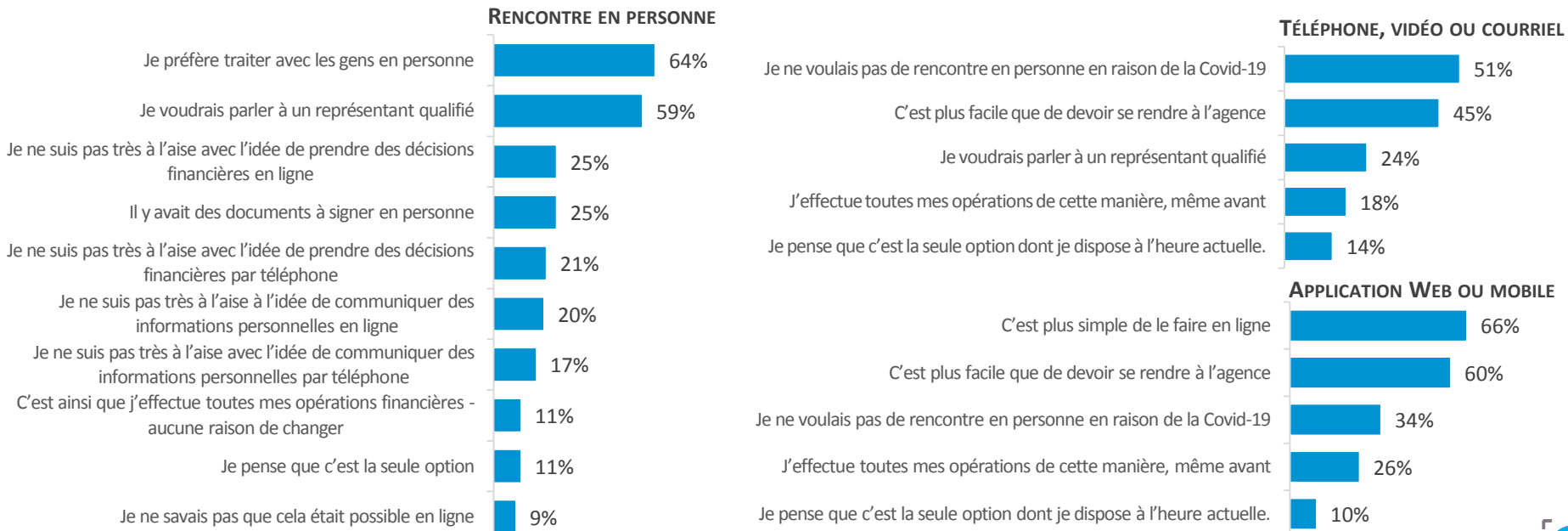


Q. Lorsque la pandémie de Covid-19 sera terminée au Canada, quelle méthode choisirez-vous pour effectuer des opérations financières telles que la souscription d'un prêt ou d'une assurance? Échantillon : Détenteurs d'APC (N = 197) **B3.** Q. Lorsque la pandémie de Covid-19 sera terminée au Canada, quelle méthode choisirez-vous pour effectuer des opérations financières telles que la souscription d'un prêt ou d'une assurance, comme une assurance protection de crédit? Échantillon : Futurs preneurs (N = 805)

Il ne faut pas sous-estimer l'importance de l'interaction humaine en face à face une fois la pandémie terminée.

- Près des deux tiers des personnes qui souhaitent effectuer des opérations financières, telles que l'obtention d'un prêt ou la souscription d'une APC, lors d'une réunion en personne expliquent simplement que c'est ainsi qu'elles aiment traiter avec les gens. Bien que cela soit particulièrement vrai chez les personnes âgées de 55 ans et plus (73 %), la majorité des personnes de tous les groupes d'âge est du même avis.
- En dehors des préoccupations liées à la pandémie, la commodité est la principale raison invoquée pour justifier la préférence des méthodes virtuelles.

LES RAISONS DE PRÉFÉRER UN CANAL DE COMMUNICATION



Q. Pourquoi choisiriez-vous d'effectuer des opérations financières, comme contracter un prêt ou souscrire une assurance protection de crédit, via?

Échantillon : En personne, à l'agence ou à domicile (N = 401) Échantillon : Au téléphone, par vidéoconférence ou par courriel (N = 263) /

Échantillon : En utilisant le site Web ou l'application mobile de l'institution financière (N = 118)










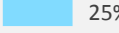
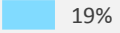
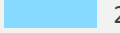










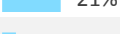
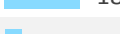









Les clients veulent une assistance, mais pas nécessairement en personne.

- La majorité des consommateurs pense qu'après la COVID, ils auront besoin d'aide pour souscrire une APC ou faire une réclamation. Cependant, les avis sont mitigés quant à savoir s'il s'agira d'une rencontre en personne ou virtuelle.
- Près des deux cinquièmes préfèrent une assistance en personne pour la souscription d'une APC (44 % des détenteurs, 41 % des futurs preneurs) ou une procédure de réclamation (37 %), le même pourcentage souhaitant une assistance virtuelle (44 % des détenteurs pour la souscription, 32 % des futurs preneurs, 39 % pour la procédure de réclamation).

MÉTHODE PRÉFÉRÉE POUR

SOUSCRIRE UNE APC

FAIRE UNE RÉCLAMATION

	DÉTENTEURS D'APC		FUTURS PRENEURS		TOTAL	
NET : Communication		88%		72%		77%
En personne dans une agence		35%		37%		33%
Un représentant vient chez moi		9%		4%		4%
Par téléphone		25%		19%		22%
Vidéoconférence		13%		7%		8%
Par courriel		6%		6%		9%
NET : Libre-service		10%		26%		22%
En ligne sur un site ou une plateforme Web		8%		21%		18%
En utilisant une application mobile		2%		5%		4%
Autre		1%		0%		0%
Je ne sais pas		1%		2%		1%

Lorsque la pandémie de Covid-19 au Canada sera terminée, comment préféreriez-vous effectuer chaque étape du processus d'obtention d'une assurance protection de crédit?

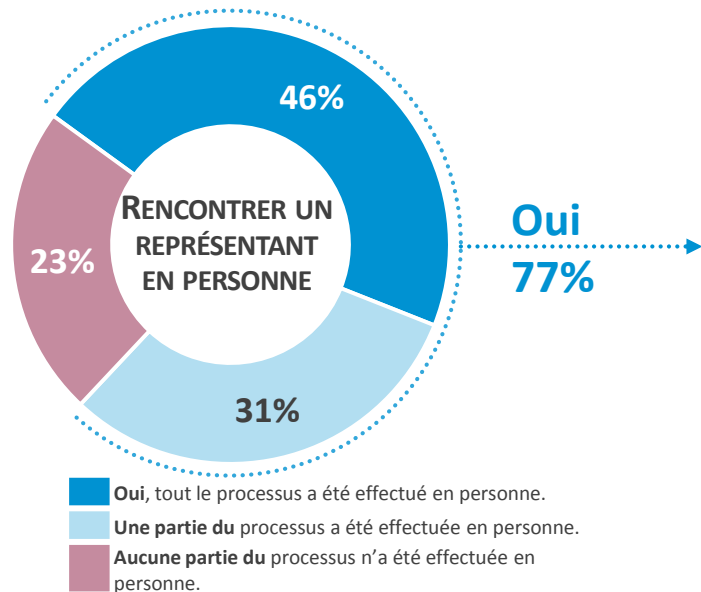
Échantillon : Détenteurs d'une assurance protection de crédit (N = 197)

Échantillon : Futurs preneurs (N=805) Une fois que la pandémie de Covid-19 au Canada sera terminée, de quelle façon préféreriez-vous faire une réclamation concernant votre assurance protection de crédit? Échantillon : Total (N = 1 002)

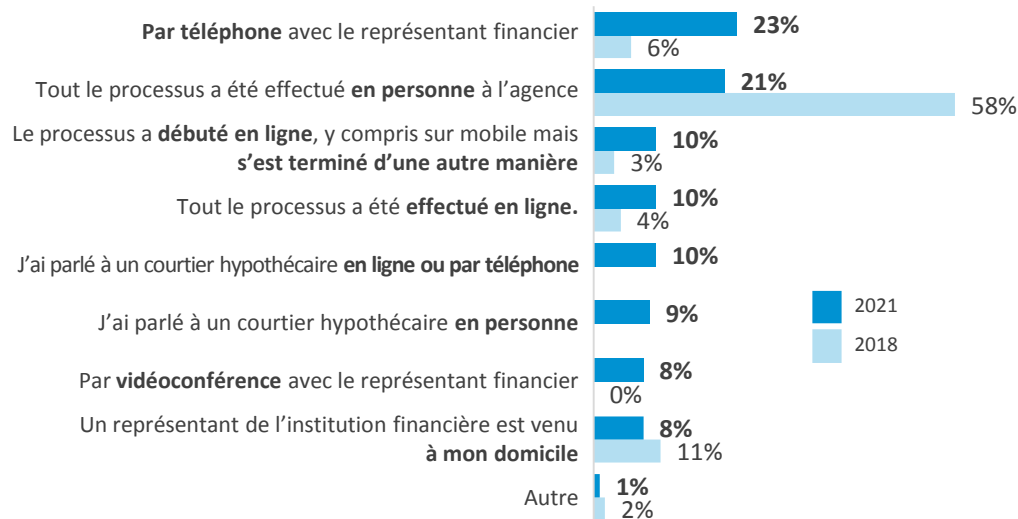
Pendant la pandémie de COVID-19, la procédure d'obtention d'une APC était le plus souvent une combinaison de méthodes en personne et de méthodes virtuelles

- Cependant, la plupart des clients ont rencontré un représentant en personne à un moment ou à un autre de la procédure.

PROCÉDURE POUR L'OBTENTION D'UNE APC



MÉTHODE UTILISÉE POUR L'OBTENTION D'UNE APC PENDANT LA PANDÉMIE



Q. À quel moment du processus d'obtention de l'assurance protection de crédit pour votre [prêt hypothécaire/ligne de crédit hypothécaire], avez-vous rencontré en personne un représentant de la banque, de l'institution financière ou de la maison de courtage d'hypothèques? | A14. Pourquoi avoir choisi d'effectuer une partie ou la totalité du processus en personne?

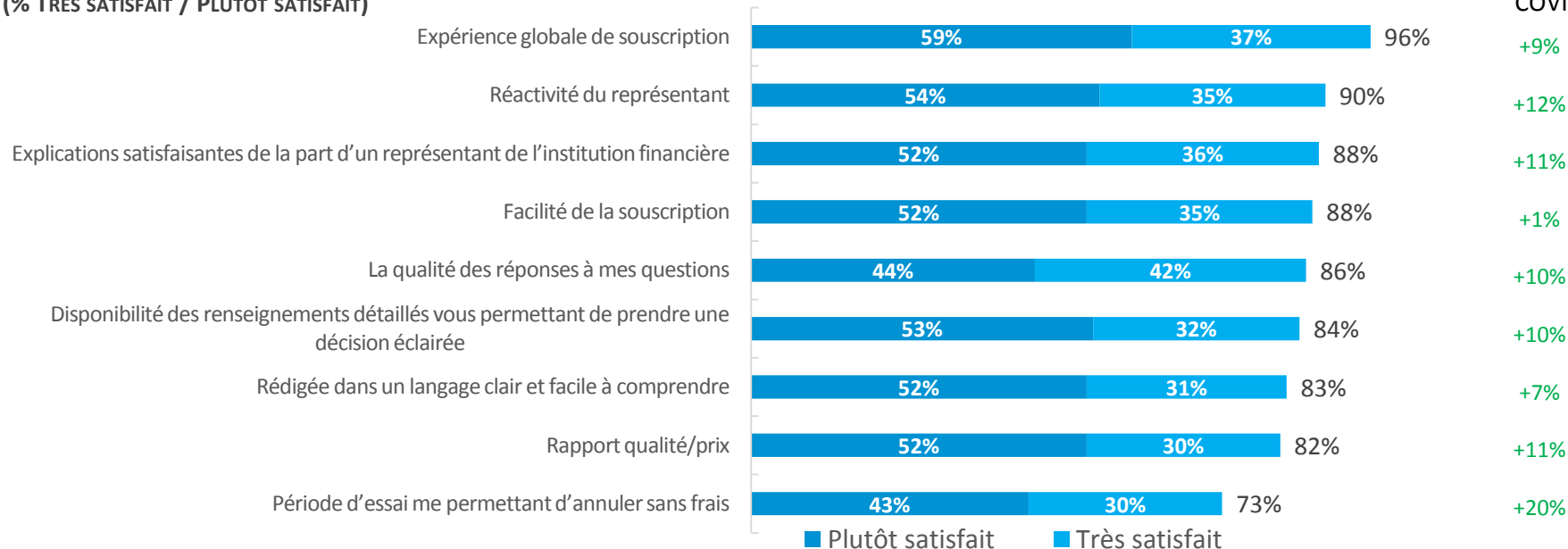
Échantillon : Détenteurs d'une assurance protection de crédit (N = 197)

Q. Les questions suivantes concernent l'obtention d'une assurance protection de crédit pour votre [prêt hypothécaire ou ligne de crédit hypothécaire]. Comment s'est déroulée la procédure d'obtention de votre assurance protection de crédit? Échantillon : Détenteurs d'une assurance protection de crédit (N = 197)

Le degré de satisfaction concernant l'expérience de souscription de l'APC pendant la COVID-19 est élevé et a augmenté par rapport à 2018

- La satisfaction à l'égard d'aspects spécifiques de l'expérience de souscription est également très élevée (plus des quatre cinquièmes se déclarant satisfaits pour la plupart de ces aspects) et a augmenté d'environ 10 % par rapport à 2018. De manière générale, les clients ont trouvé que leurs représentants étaient plus réactifs et qu'ils donnaient des informations plus détaillées, claires et faciles à comprendre.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'EXPÉRIENCE DE SOUSCRIPTION (% TRÈS SATISFAIT / PLUTÔT SATISFAIT)



Q. Dans l'ensemble, comment évaluez-vous votre niveau de satisfaction à l'égard de l'expérience de souscription, concernant la souscription d'une assurance protection de crédit pour votre [prêt hypothécaire/ligne de crédit hypothécaire]?

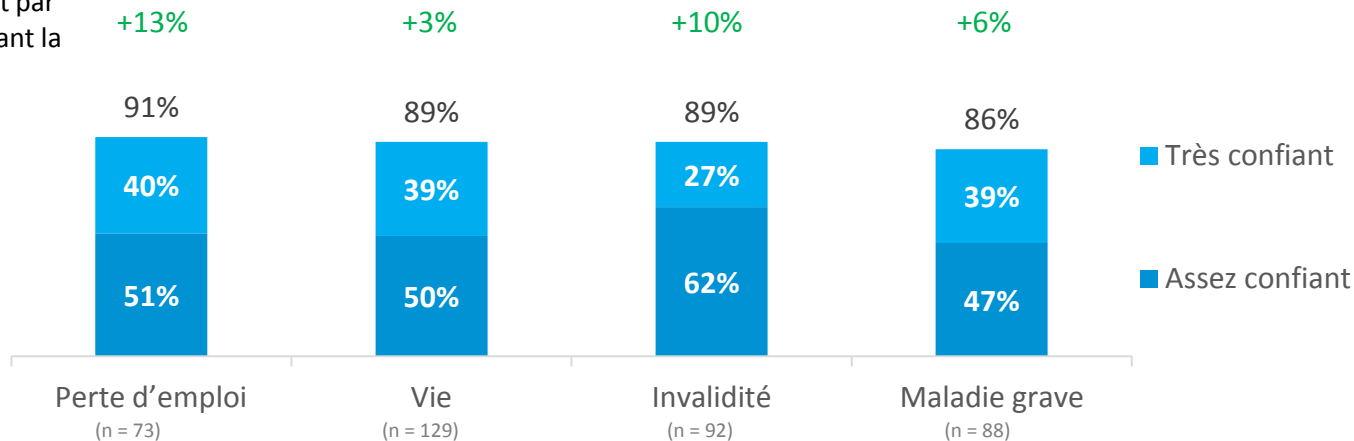
Q. Plus précisément, à quel point étiez-vous satisfait des éléments suivants lors du processus de souscription? Échantillon : Détenteurs d'une assurance protection de crédit (N = 197)

La confiance en termes de connaissance des prestations est également élevée et s'est améliorée par rapport à 2018 pour ceux qui ont obtenu l'APC pendant la pandémie.

- La connaissance avec certitude de cet aspect a augmenté pour tous les types d'assurance par rapport à 2018. La plus grande augmentation concerne l'assurance contre la perte d'emploi, avec 91 % de personnes confiantes aujourd'hui contre 78 % en 2018. La confiance dans l'assurance invalidité a également augmenté de 10 %, tandis que la confiance dans les prestations en cas de maladies graves est en hausse de 6 % et les prestations d'assurance vie sont en hausse de 3 %.

CONFIANCE EN TERMES DE CONNAISSANCE DES PRESTATIONS (% TRÈS CONFIAIT / PLUTÔT CONFIAIT)

Changement par rapport à avant la COVID



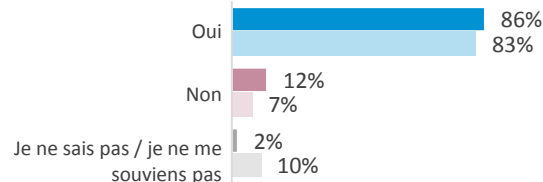
L'évolution des méthodes d'obtention de l'APC a eu une incidence minimale sur les sujets abordés par les représentants au cours du processus

- Au total, 79 % des personnes qui ont obtenu un prêt hypothécaire/une ligne de crédit hypothécaire ont parlé de l'APC à un représentant, une légère hausse par rapport aux 75 % de 2018. Parmi les quatre cinquièmes qui ont parlé de l'APC à un représentant financier, la grande majorité a été informée des options d'assurance, des primes, des avantages de l'assurance et du fait qu'elle était facultative.

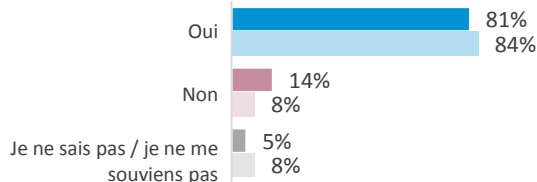
79 % ont discuté avec un représentant

2018 75% ONT DISCUTÉ AVEC UN REPRÉSENTANT

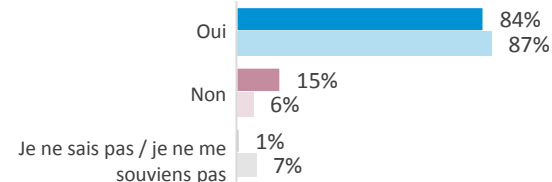
Options de couverture offertes



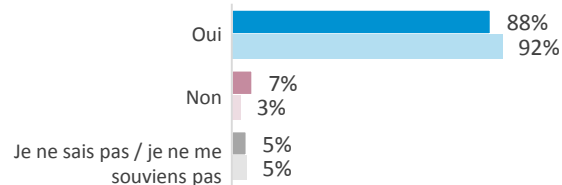
Primes/coûts des diverses formules d'assurance disponibles



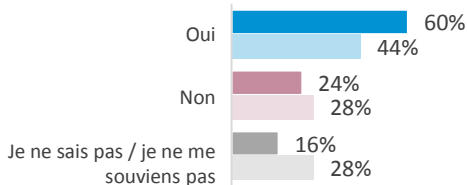
Avantages de l'assurance



L'APC comme moyen de me protéger ma personne et/ou ma famille



On m'a parlé de la période d'essai ou d'évaluation gratuite disponibles



Q. Un représentant de votre institution financière vous a-t-il parlé de toutes les particularités suivantes de l'assurance protection de crédit?
Échantillon : discuté avec le représentant en A6 or A7 (N = 158)

2021
2018