EXPOSÉ DE POSITION COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES AVEC LES CONSOMMATEURS ONTARIENS

Traduction du communiqué de l'IBAO

JUIN 2017

L'Association des courtiers d'assurance de l'Ontario (IBAO) s'engage pleinement à collaborer avec notre réseau de courtiers et avec nos compagnies et fournisseurs d'assurances partenaires pour trouver des solutions visant à fournir des renseignements plus efficacement aux clients, et ce, de la manière qu'ils le veulent.

Le gouvernement de l'Ontario a récemment publié son budget pour 2017, qui comprend les passages suivants : « les conducteurs auront la possibilité d'utiliser une preuve électronique d'assurance-automobile. » Le gouvernement de l'Ontario a également déclaré ce qui suit : « Pour veiller à ce que ces économies soient transmises aux consommateurs, le gouvernement exigera des assureurs qu'ils offrent un rabais aux titulaires de polices qui choisissent de recevoir électroniquement leurs documents. » (Budget de l'Ontario 2017)

QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE?

Le gouvernement de l'Ontario reconnaît que de plus en plus de consommateurs optent pour des solutions numériques, comme consulter des factures, utiliser des services bancaires et gérer d'autres aspects de leur vie quotidienne, que ce soit en ligne ou à l'aide d'une application mobile.

Récemment, plusieurs compagnies d'assurance ont lancé, ou s'apprêtent à lancer, des portails de services aux consommateurs et des applications mobiles qui permettent à leurs assurés de consulter certains de leurs renseignements par voie électronique.

COMMENT L'IBAO RÉAGIT-ELLE À CETTE SITUATION?

En offrant un accès direct aux solutions des compagnies d'assurance à leurs clients, un cabinet de courtage créera de multiples voies de communication avec sa clientèle. La création de nombreux points d'accès par lesquels un client peut obtenir des communications électroniques de son courtier, y compris des documents électroniques, sera néfaste pour le consommateur ontarien. En plus de créer une confusion si le consommateur possède différentes polices auprès d'une compagnie, ainsi que plusieurs moyens pour y accéder, cette situation fragmentera l'expérience du consommateur et diluera ainsi la proposition de valeur du courtier auprès du consommateur et, au final, la marque du courtier. Les inefficacités qui découleront de l'utilisation de multiples solutions de compagnies d'assurance au sein d'un cabinet de courtage limiteront la capacité du courtier à évoluer dans la sphère numérique en raison d'une complexité accrue et nuiront à nos efforts pour moderniser le canal de distribution des courtiers pour le consommateur ontarien sur lequel bon nombre de nos partenaires commerciaux comptent.

Pour que les courtiers s'adaptent au marché numérique, il est essentiel que les compagnies et les fournisseurs d'assurance permettent aux courtiers d'offrir les expériences numériques mentionnées précédemment grâce à une solution choisie et contrôlée par les courtiers afin qu'ils puissent fournir un modèle de service cohérent pour les consommateurs ontariens.

L'IBAO et ses membres s'attendent à ce que le principal moyen pour communiquer électroniquement avec les consommateurs soit fourni par le courtier.

Toute compagnie d'assurance qui a développé ou développe un portail de service aux consommateurs doit s'assurer de fournir à ses courtiers la possibilité d'être le principal intermédiaire de toutes les communications électroniques des consommateurs qui choisissent de se procurer des produits d'assurance auprès d'un courtier. L'IBAO et ses membres s'attendent également à ce que les compagnies d'assurance développent des solutions libre-service pour les consommateurs **UNIQUEMENT** SI elles offrent une solution semblable fournie par un courtier avant celles-ci ou en même temps. C'est uniquement de cette façon que les consommateurs ontariens profiteront d'une expérience fluide avec leur courtier et comprendront la véritable valeur de faire appel à un courtier plutôt que de faire affaire directement avec une compagnie d'assurance.

Il est entendu que des efforts doivent être réalisés et de l'information diffusée pour permettre l'implantation de tels services dans de nombreux cabinets de courtage dans la province. L'IBAO s'engage, conjointement avec des partenaires commerciaux consentants, à veiller à ce que ces efforts soient déployés en temps opportun. Il est essentiel que les compagnies d'assurance et les fournisseurs du secteur travaillent à fournir cette expérience par l'entremise du courtier dans un délai convenable.

Si un courtier choisit de ne pas offrir de tels services, l'IBAO soutiendra, mais uniquement dans une telle situation, une compagnie d'assurance qui désire fournir de tels services directement aux clients de ce courtier sans que celui-ci soit le principal intermédiaire de ces communications. En pareil cas, toute communication avec ces consommateurs doit porter à la fois la marque de la compagnie d'assurance et celle du courtier.

De plus, le Centre d'étude de la pratique d'assurance (CSIO) a élaboré des normes pour garantir la cohérence entre les données échangées entre une compagnie d'assurance et les systèmes de gestion des courtiers. Nous encourageons fortement les compagnies d'assurance et les fournisseurs de systèmes de gestion pour courtiers à mettre à jour leurs systèmes pour intégrer les plus récentes normes du CSIO.

PROCHAINES ÉTAPES

L'IBAO a l'intention de présenter une feuille de route technologique complète à ses membres au début juillet pour les aider à déterminer comment faire évoluer leur relation numérique avec les clients et pour leur permettre, au minimum, d'offrir des services électroniques à leurs clients d'ici l'automne prochain.

Bon nombre des partenaires du secteur d'IBAO soutiennent nos efforts visant à faire évoluer le réseau des courtiers et à faire des intérêts des consommateurs une priorité. Compte tenu des conditions du marché, il faut agir rapidement, et nous demandons que les compagnies et fournisseurs d'assurance qui font appel au réseau de courtiers dans leurs modèles d'affaires se manifestent et nous rejoignent dans nos efforts visant à fournir une communication électronique aux consommateurs par l'intermédiaire des courtiers.

Cet exposé de position a été publié avec toute l'autorité et tout le soutien des associations de courtiers de partout au Canada, comme en témoigne la signature de chaque président d'association, et de notre association nationale, l'Association des courtiers d'assurances du Canada (ACAC).

Nous avons bien hâte de mener des discussions et des rencontres productives au cours des prochaines semaines avec des partenaires du secteur engagés envers le canal de distribution des courtiers.

COLIN M. SIMPSON

PDG, IBAO

csimpson@ibao.on.ca

Tél. cellulaire : 416-407-0677

TRACI BOLAND

Présidente, IBAO

tboland@ontariowest.ca

Tél. cellulaire : 519-852-1679

RÉDIGÉ ET PRÉSENTÉ PAR LE COMITÉ DES TECHNOLOGIES DE L'IBAO :

Greg Kruk (président), Traci Boland, Jeff Jones, Michael Loeters, Jamie Martyn, Adam Mitchell, Rick Orr, Jeff Roy, Colin Simpson, Tim Wylie, Danish Yusuf

PUBLIÉ AVEC LE PLEIN SOUTIEN DE :

ROBERT HARRISON

Président, Association des courtiers d'assurances du Canada (ACAC)

LINDA DOLAN

Présidente, Insurance Brokers Association of British Columbia (IBABC)

GERRY BAERT

Président, Insurance Brokers Association of Alberta (IBAA)

BLAIR ANDREW

Président, Insurance Brokers Association of Saskatchewan (IBAS)

DARREN PETERS

Président, Insurance Brokers Association of Manitoba (IBAM)

JAY KIMBALL

Président, Association des courtiers d'assurances du Nouveau-Brunswick (IBANB)

KATHLEEN ANN RAKE,

Présidente, Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ)

KENT ROWE

Président, Insurance Brokers Association of Newfoundland (IBAN)

CATHIE ROBSKI

Présidente, Insurance Brokers Association of Nova Scotia (IBANS)

MICHAEL LOETERS

Président, Toronto Insurance Conference (TIC)