



Assurance collective - Canada

Sondage éclair COVID-19

Mai 2020

NMG Consulting - Synthèse du sondage éclair Covid-19



NMG Consulting

- NMG Consulting est un cabinet de conseil mondial spécialisé dans l'assurance, la réassurance et la gestion d'actifs
- Nous fournissons des conseils en stratégie et des services d'analyse du marché aux institutions financières, partout dans le monde
- Nos conseils sont basés sur des faits établis par des entretiens avec plusieurs experts pour analyser les tendances du marché, le positionnement compétitif et les forces et faiblesses des divers fournisseurs de service



Aperçu de l'étude

- NMG Consulting a réalisé ce sondage éclair des intermédiaires en assurance collective pour recueillir leur perception sur la façon dont le marché réagit à la crise causée par la COVID-19
- Des informations ont été recueillies d'environ ~70 répondants entre le 23 avril et le 4 mai 2020



Objectifs du rapport

Partager avec nos partenaires:

- Les préoccupations principales du marché
- Les changements et les impacts sur les pratiques d'affaires
- Quels assureurs se démarquent et de quelles manières

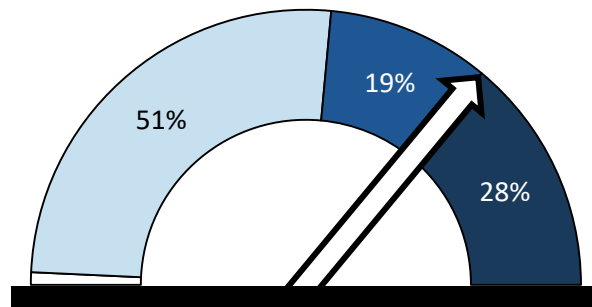


Observations

- Plus du quart des répondants sont extrêmement préoccupés par l'impact du virus sur l'industrie
- La principale préoccupation est la baisse de leurs revenus en raison des mises à pied et des terminaisons de contrat
- La réduction importante des activités de développement des affaires fait de la gestion de leur portefeuille une priorité stratégique pour les intermédiaires
- On constate une diminution importante du nombre de mises en marché et par conséquent du nombre de changement d'assureur
- Les assureurs ont, pour la plupart, dépassé les attentes des intermédiaires en termes de soutien durant cette crise. Les principales interventions de soutien ont été: une communication proactive et transparente, de la réactivité aux demandes, de la flexibilité dans l'approche et des allègements de prime
- Les intermédiaires s'attendent à ce que certains des changements adoptés soient conservés au-delà de cette crise et fassent partie d'un nouvel environnement de travail. Ceux-ci incluent une meilleure utilisation de la technologie disponible, l'adoption de réunions virtuelles avec les clients et une utilisation accrue des services de télémédecine

Les baisses de revenus liées aux mises à pied sont une préoccupation majeure pour les intermédiaires

Niveau d'inquiétude concernant l'impact de la COVID-19



- La plupart des intermédiaires sur le marché canadien de l'assurance collective ont exprimé un certain niveau de préoccupation avec la crise actuelle
- Plus d'un quart des personnes interrogées se déclarent extrêmement préoccupées par les impacts économiques et sur leurs revenus
- Le niveau de préoccupation est moins élevé parmi ceux qui travaillent avec des plus gros groupes d'assurés

Impacts sur votre entreprise et sur le marché

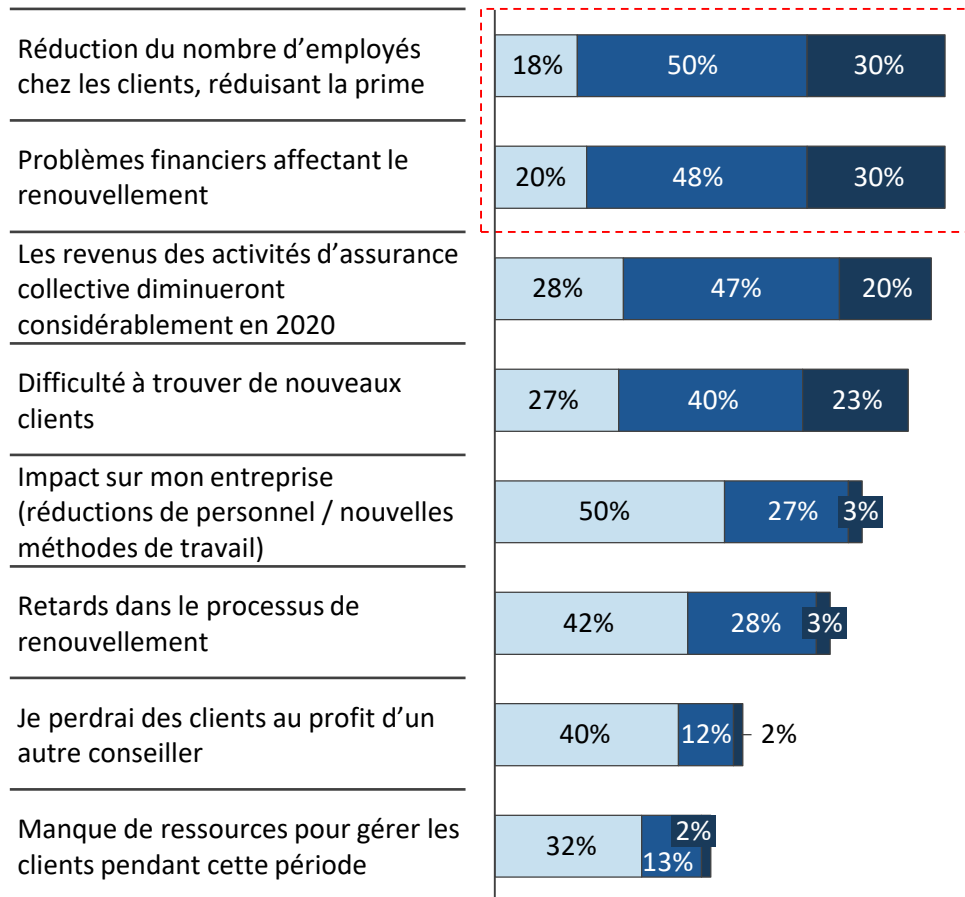


“Nous subissons l’effet de mises à pied comme jamais auparavant. Je m’inquiète du redémarrage de l’économie et de la façon dont nos revenus pourraient être réduits, sur une période prolongée.” – Ouest canadien

“Réductions de prime. Fermetures. Demande accrue pour les soins virtuels. Réduction de la prise de risque par les assureurs et augmentation des coûts liés à l’invalidité.” - Québec

Les préoccupations concernant les problèmes financiers des clients et les baisses de leurs revenus sont au cœur des inquiétudes des intermédiaires

Niveau de préoccupation concernant les conséquences suivantes



- Les intermédiaires sont principalement préoccupés par l'impact que la COVID-19 a sur leurs clients (mises à pied, problèmes financiers) et sur l'effet que cela aura sur leurs revenus et leurs perspectives de croissance

"Inquiet pour mes clients. Je m'attends à une baisse significative de revenus. Les clients revoient leurs stratégies."
- Ontario

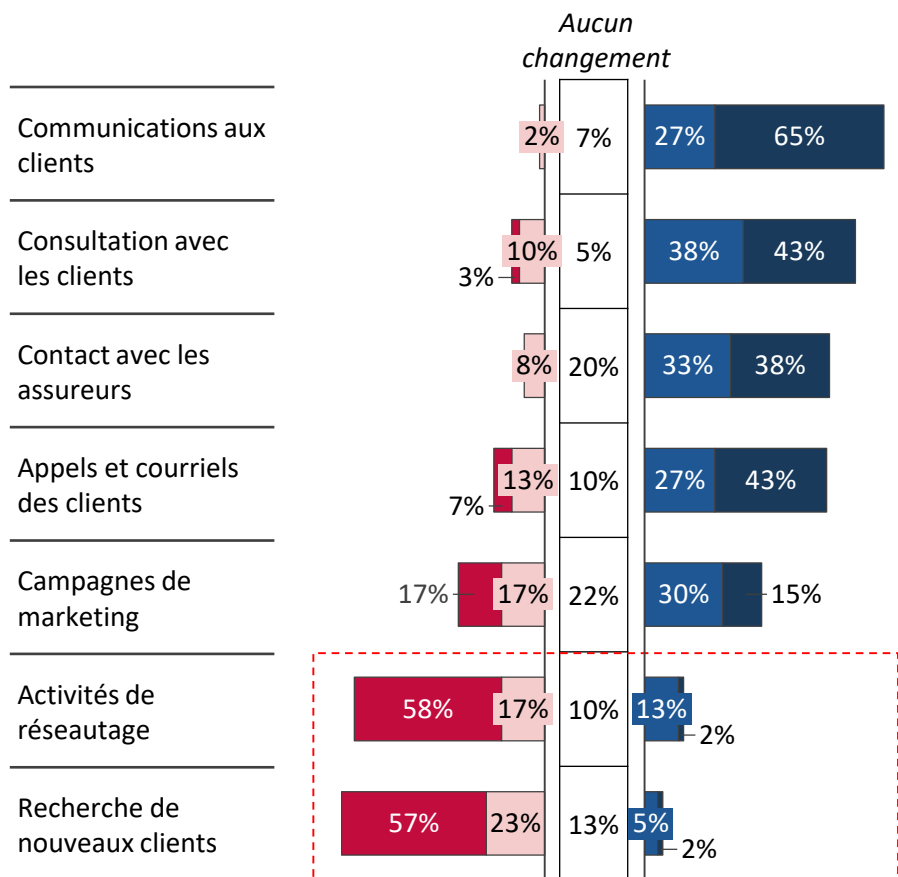
"Je pense que cette crise sera temporaire, mais conduira à des changements dans la façon dont les compagnies conçoivent leur régime d'assurance collective." - Atlantique

"À court terme, nous avons dû fournir un soutien accru à nos clients et les aider à gérer les impacts. À long terme, nous nous attendons à une réduction d'environ 20% de nos revenus d'assurance collective, car les entreprises fonctionneront avec moins de personnel et l'économie mettra probablement des années à se rétablir." - Ouest canadien

"Nous avons dû sortir des sentiers battus pour offrir à nos clients des économies immédiates à cause des effets de la COVID-19." - Ontario

Les intermédiaires se concentrent sur la communication et l'aide à fournir aux clients; les opportunités de développement des affaires diminuent

Comment la COVID-19 a-t-elle affecté les activités au sein de votre organisation



- La communication avec les clients et le support à leur fournir sont la priorité pour les intermédiaires pendant cette période volatile
- Les opportunités de développement d'affaires sont réduites et les intermédiaires investissent ce temps à mieux servir leurs clients existants
- L'environnement actuel a fourni aux intermédiaires une occasion unique de consolider leurs relations avec les clients, ce qui devrait leur rapporter à long terme

“S'assurer que les clients sont au courant et se sentent soutenus. Se préparer pour le développement des affaires et les autres opportunités à mesure que l'industrie se remettra de cette situation.” - Ontario

“Assurer un contact constant et accru avec les clients pour fournir du soutien. Rechercher des opportunités pour aider des clients « orphelins ».” – Ouest canadien

*“S'assurer que les clients soient bien informés de leurs options.”
- Ouest canadien*

“Bien servir nos clients, compte tenu de la situation actuelle. Aider les clients à éviter les mises à pied.” - Québec

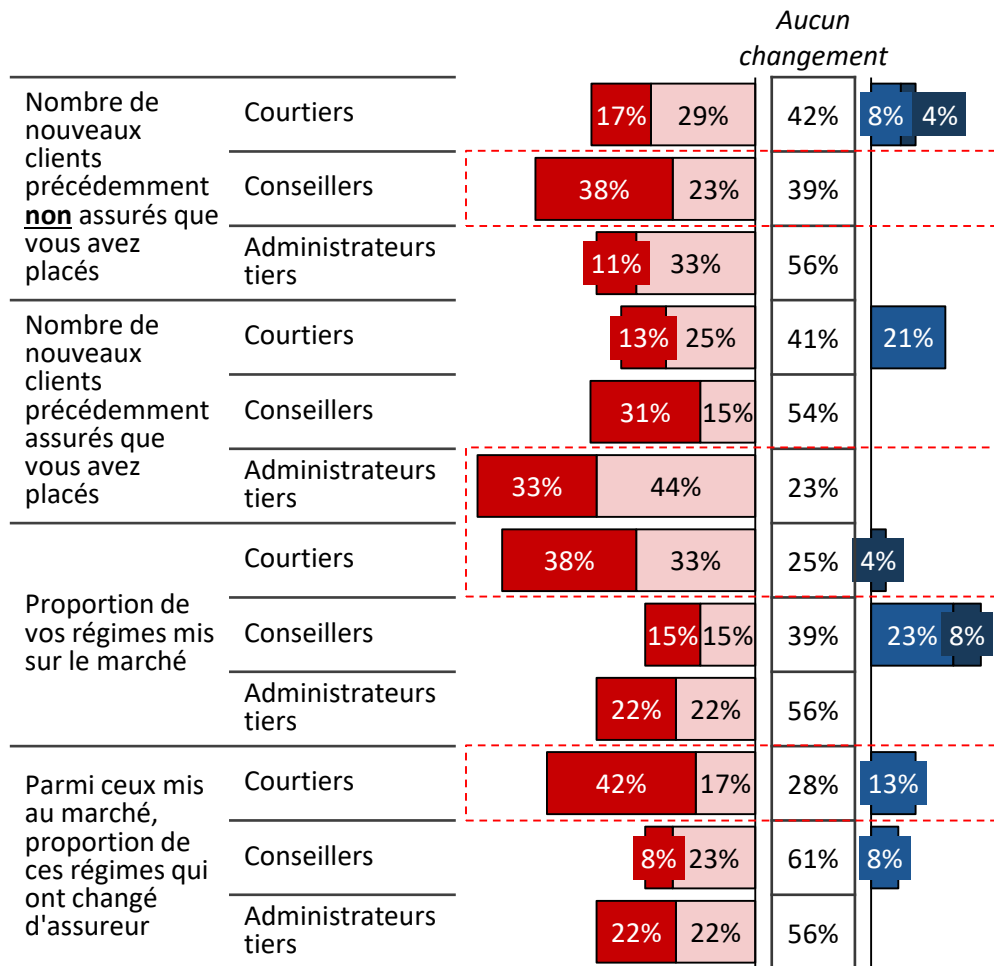
Légende: ■ Forte baisse ■ Légère baisse ■ Légère hausse ■ Forte hausse

1. Le nombre de réponses indiquant 'aucun changement' sont affichées dans la colonne du milieu

Question: Comment la perturbation liée à la COVID-19 a-t-elle affecté les activités suivantes au sein de votre entreprise?

Le déclin important des activités de développement d'affaires fait de la gestion du portefeuille en vigueur une priorité stratégique

Impact sur les activités suivantes à la suite de la COVID-19



- En ce qui concerne le développement des affaires, le nombre de nouveaux clients placés a considérablement diminué
- C'est chez les courtiers qu'on constate la plus forte diminution dans la proportion de régimes mis au marché et aussi de régimes qui changent d'assureur
- Avec la réduction des nouvelles opportunités d'affaires, il est très important pour les intermédiaires de se concentrer sur la gestion de leur portefeuille

“La principale priorité est de maintenir les relations que nous avons avec nos clients actuels, même si le revenu par client diminue. Nous envisageons également de mettre en place des nouvelles stratégies pour l'acquisition de nouveaux clients.” – Ouest canadien

“Travailler dur pour rassurer et fidéliser les clients dans un contexte où de nombreuses entreprises s'adaptent et font plus avec moins.” - Ontario

Légende: ■ Forte baisse ■ Légère baisse ■ Légère hausse ■ Forte hausse

1. Le nombre de réponses indiquant 'aucun changement' sont affichées dans la colonne du milieu

Question: Comment les activités suivantes ont-elles été affectées par la COVID-19?

Les assureurs ont bien réagi, avec des communications proactives ainsi qu'une flexibilité pour l'exonération des primes

Quelle est votre évaluation de la réaction des divers assureurs dans les aspects suivants?



- Les assureurs ont, pour la plupart, dépassé les attentes dans leur accompagnement des intermédiaires dans cette crise
- Les principales interventions en soutien des assureurs qui se sont démarqués ont été: une communication proactive et transparente, de la réactivité aux demandes, de la flexibilité dans leur approche et des allègements de prime
- La Sun Life et la Canada Vie ont excellé dans le soutien aux intermédiaires, tandis que la Manuvie est perçue comme n'ayant pas aussi bien performé
- Les assureurs qui ont eu du mal à se différencier durant cette crise n'ont pas été proactifs dans leurs communications et ont été lents à répondre aux demandes des clients

“Une communication solide et opportune se démarque vraiment. De bonnes communications sur les perspectives de l'après COVID-19.”

- Ontario

“Être proactif et accepter de retarder les renouvellements.”

- Atlantique

“Certains ont fait preuve d'une grande souplesse à la fois en ce qui concerne les prestations d'invalidité et le maintien des régimes.”

- Ouest canadien

Légende: ■ Au-delà des attentes ■ Excellent

Question: Quelle est votre évaluation de la réaction des divers assureurs dans les aspects suivants?

NMG Consulting

NMG Consulting est un des plus grands cabinets de conseil multinationaux spécialisé en assurance, en réassurance et en gestion du patrimoine, et offre de façon intégrée consultation, recherche et analyse. Nous fournissons des services de consultation stratégique et de recherche sur le marché ainsi que des services actuariels aux institutions financières comme les banques, les assureurs, les réassureurs et les gestionnaires de fonds.

Nos études sur la gestion du patrimoine, l'assurance-vie et la réassurance couvrent l'Amérique du Nord, le Royaume-Uni, l'Europe, l'Asie-Pacifique, l'Afrique du Sud et le Proche-Orient et sont mises à jour à chaque année.



Hamish Worsley

Associé

NMG Consulting

Hamish.Worsley@NMG-Group.com



Karan Sabharwal

Consultant principal

NMG Consulting

Karan.Sabharwal@NMG-Group.com



shape your thinking