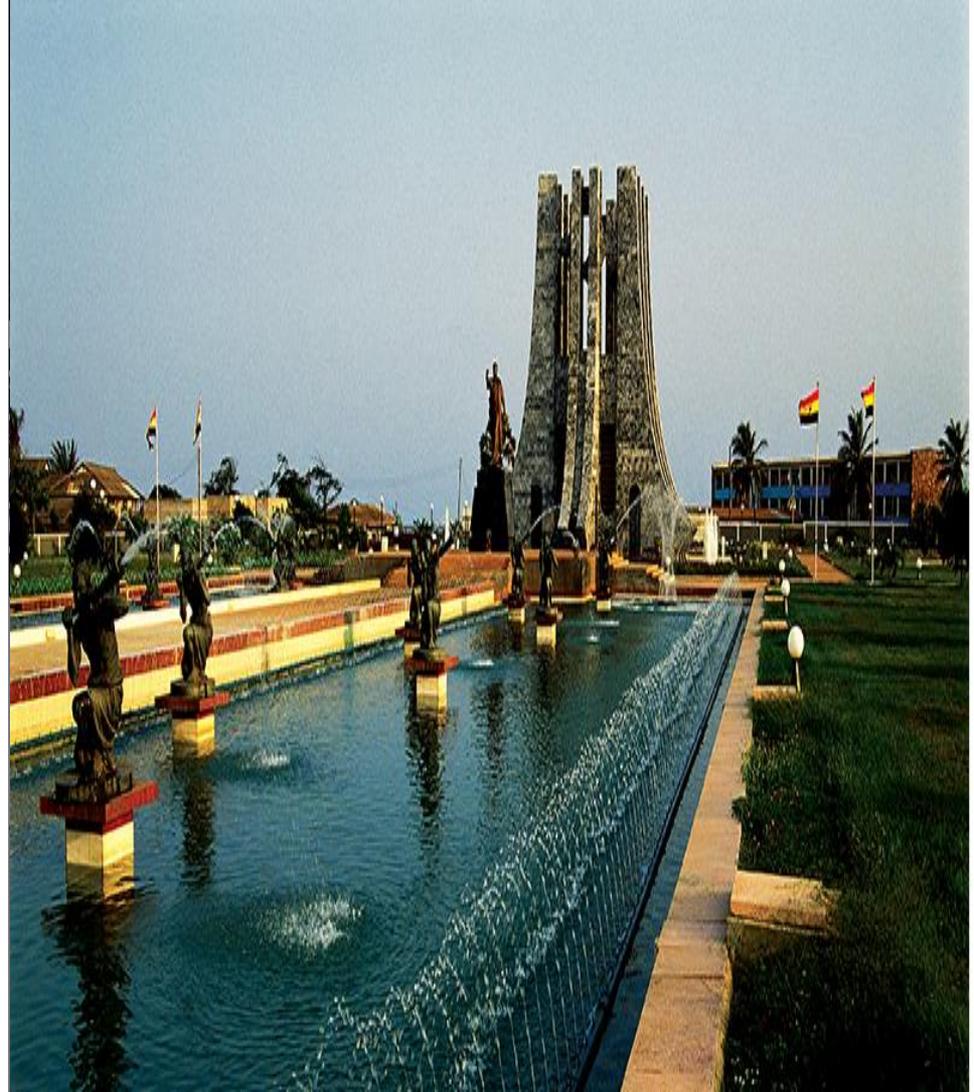


Superviser

le traitement équitable des
clients

Mai 2018



Deux moyens clés de surveiller l'équité

Analyse régulière à distance

- ... soumission de rapports de suivi semestriels
- ... examen des aspects prudents et des pratiques de marché
- ... moyens moins coûteux de surveillance

Enquêtes ponctuelles sur site

Évaluation par client mystère

Entretien avec des clients et clients potentiels

Très coûteux

Modèle de rapport de suivi – utilisé pour le suivi courant

Claims information	
26	Montant des sinistres indemnisés
27	Montant des retraits
28	Montant des rachats
29	Montant des bonus
30	Nombre de sinistres indemnisés
31	Nombre de sinistres déclarés – Vie (hors crédit)
32	Nombre de sinistres déclarés – Décès emprunteur
33	Nombre de sinistres déclarés – Hospitalisation
34	Nombre de sinistres déclarés – Accident
35	Nombre de sinistres déclarés – Dommages aux biens
36	Nombre de sinistres déclarés – Agriculture
37	Nombre de sinistres déclarés – Maladie grave
38	Nombre de sinistres déclarés – Protection des revenus
39	Nombre de sinistres déclarés – Multirisque
40	Nombre de sinistres déclarés – Autres
41	Nombre de sinistres rejetés
42	Nombre de sinistres en suspens
43	Nombre de sinistres avec soupçon de fraude
44	Nombre de sinistres en litige
45	Délai moyen de paiement des indemnités après réception des documents
45	Délai moyen de paiement des indemnités à compter de la déclaration



Conseil –:

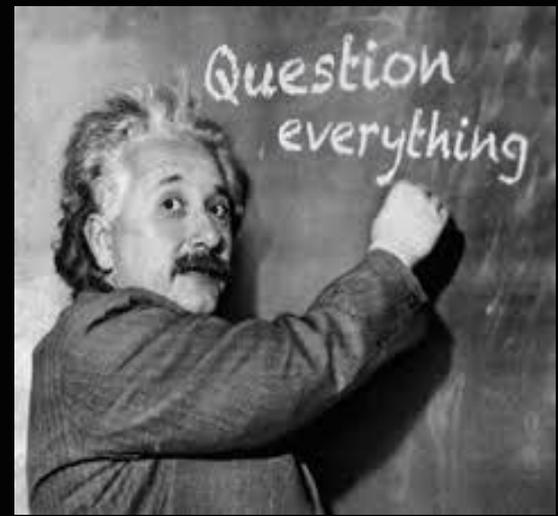
- Ratio de sinistres - valeur de l'assurance - quelle part des primes est retournée aux titulaires de police
- Proportion de demandes rejetées
- Délais de service - qualité de service
- Sincérité des informations fournies par les assureurs dans les rapports

TdR d'une étude sur le suivi des institutions et la satisfaction de la clientèle

- Concevoir et mettre en œuvre un **sondage auprès des consommateurs** qui mesure le niveau de sensibilisation et de compréhension et évalue leur expérience et leur perception en matière de divulgation et de recours.
- Concevoir et mettre en œuvre **une évaluation par client mystère** dans laquelle les consommateurs utilisant ou envisageant d'utiliser des produits d'assurance mobile par différents canaux cherchent à : acquérir un produit ; annuler un produit ; introduire une déclaration de sinistre ; demander des renseignements ; déposer une réclamation ; et/ou effectuer toute autre activité de base.
- Évaluation des **perceptions, de la sensibilisation et des expériences des consommateurs en matière de fraude et de cybercriminalité** (par le biais de groupes de discussion et d'entretiens).
- Évaluation de la connaissance des consommateurs et de leur compréhension des **principales caractéristiques des produits et services, des frais et d'autres conditions et modalités (groupes de discussion, sondages, entretiens)**.
- Évaluation de l'expérience des consommateurs en cas de **demande de renseignements, réclamation et litige concernant des produits ou services d'assurance mobile** (clients mystère, groupes de discussion, entretiens)
- **Examen et évaluation des politiques, manuels, processus et pratiques internes des différents fournisseurs** (les supports seront communiqués par l'équipe de recherche) concernant :
 - la transparence et **la divulgation des informations** aux consommateurs à de multiples étapes du cycle de vie du produit et pour différents types de canaux de communication ;
 - **Le traitement des demandes de renseignements des consommateurs, des réclamations et des litiges** associés à l'utilisation des produits ou services financiers.



Questions



Merci pour votre attention !