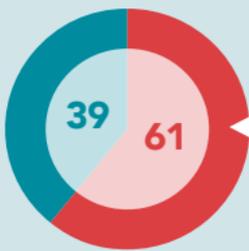




La distribution d'assurance en ligne

Qu'en pensent les consommateurs ?

61% font des recherches préalables en ligne.



POURQUOI ?

- 29% C'est plus rapide
- 19% C'est plus simple
- 17% Possibilité de comparer

Sont-ils à l'aise d'acheter un contrat d'assurance en ligne sans l'intervention d'un représentant ?

NON 74% 
67% 

OUI 26% 
33% 

POURQUOI ?

- 56% Complexité à comprendre le contrat
- 50% Peur d'être mal assuré
- 40% Crainte des difficultés de recours en cas de sinistre

Les consommateurs démontrent certaines craintes à utiliser Internet comme canal de distribution et **préfèrent encore interagir avec un professionnel certifié et encadré.** Or, ils démontrent un intérêt à l'utiliser comme moyen de communication pour échanger avec l'industrie.



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

chad.ca



L'assurance de dommages, simple ou complexe ?

- 76%** trouvent l'assurance de dommages complexe
- 53%** ne comprennent pas tous les éléments de leur contrat d'assurance
- 53%** ne connaissent pas l'ensemble des inclusions et exclusions de leur couverture d'assurance



1 personne sur 3 n'a pas l'esprit tranquille une fois assurée (37% en 2016 contre 26% en 2013)

Pistes de solution qui aideraient à prendre une décision éclairée...

-  Appel téléphonique d'un représentant expliquant les protections incluses et exclues au contrat (**66%**)
-  Exemples concrets sur ce qui est couvert ou non dans le contrat (**43%**)
-  Conseils par *chat* en direct avec un représentant (**39%**)
-  Alertes mentionnant l'impact sur la protection selon les réponses au questionnaire en ligne (**34%**)
-  Plusieurs bulles d'information à chaque question (**34%**)
-  Questions à choix multiples pour confirmer la compréhension du contrat (**33%**)

La distribution de produits d'assurance par Internet est incontournable, mais considérant la complexité du produit, **la ChAD estime qu'un représentant certifié et encadré doit réviser les formulaires de demande en ligne afin de s'assurer que le consommateur a été conseillé** selon ses besoins et qu'il comprend les protections incluses à son contrat. **Ainsi, un professionnel demeure responsable du produit vendu.**

Étude réalisée en janvier 2016 par Léger pour la Chambre de l'assurance de dommages auprès de 500 Québécois âgés de 18 ans et plus.



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

chad.ca