Association des courtiers d'assurances du Canada

EFFORTS MARKETING CONJOINTS DES FOURNISSEURS

NUDE

JANVIER 2023

Au Canada, le réseau de courtage du secteur de l'assurance de dommages accuse un retard par rapport aux autres secteurs d'activité de l'économie en ce qui concerne le principe de connectivité en temps réel. Les courtiers sont donc confrontés à des points de friction dans leurs processus et à l'obligation de saisir les mêmes données dans différents systèmes (charge de travail double), ce qui entraîne des coûts inutiles et une expérience client qui est loin d'être idéale.

Les courtiers utilisent leurs propres systèmes pour gérer les demandes des clients. Les assureurs utilisent des systèmes différents. Une saisie initiale des données est faite dans le système de gestion de courtage et ces mêmes données doivent être de nouveau saisies sur le portail de l'assureur.

Le courtier doit donc entrer les mêmes données à deux reprises, ce qui cause des délais et des erreurs qui exigent une intervention manuelle et qui peuvent avoir des répercussions négatives sur l'expérience ultime du client.

La plupart des autres secteurs d'activité ont fait d'énormes progrès à certaines étapes de la chaîne de valeur, notamment en ce qui concerne le partage ou la diffusion des données en temps réel. Dans le secteur de l'assurance de dommages en revanche, la connectivité des données en temps réel n'en est qu'à ses balbutiements.

Nous constatons toutefois des progrès. Nude Solutions a présenté récemment des fonctionnalités qui sont particulièrement intéressantes dans le contexte des programmes destinés aux courtiers, notamment :

• Sanctions – Cette nouvelle API de connexion permet aux courtiers qui doivent satisfaire aux exigences de certains programmes de conformité de la Lloyds of London de recevoir la liste de contrôle des sanctions en temps réel afin que les vérifications puissent être faites avant l'établissement d'une nouvelle police d'assurance.

• Processeurs de paiement – Cette nouvelle API de connexion aux processeurs de paiement permet d'accepter les paiements en temps réel par carte de crédit Mastercard ou Visa ou par carte de débit. Les paiements mensuels associés aux plans de financement individuels peuvent également être automatisés en fonction d'un jour précis dans le mois.

• Financement des primes – Nude Solutions est maintenant intégré à Valet Finance. Il s'agit d'un fournisseur de solutions de financement des primes en temps réel. Valet Finance aide les cabinets de courtage à gérer leur flux de trésorerie en automatisant les contrats de financement.

La connectivité en temps réel ne sera pas réalisée du jour au lendemain au sein du réseau de courtage – les changements se feront progressivement. Les courtiers sont invités à explorer les nouvelles fonctions offertes par votre fournisseur et à les utiliser. Il est important que les assureurs et les fournisseurs d'outils informatiques continuent d'investir dans la connectivité en temps réel du réseau de courtage. Comme il y a des avantages pour les consommateurs, les courtiers, et les assureurs, il ne faut ménager aucun effort pour réaliser cet objectif.