

Point de vue de la tarification

Katarina Nikolic, FALU

Vice-présidente et Tarificatrice en chef

BMO Société d'assurance-vie

Facilité de faire affaire

De nombreuses sociétés tentent de gagner un avantage concurrentiel en ce qui a trait à la « Facilité de faire affaire ». Mais qu'entend-on exactement par cette expression ? S'agit-il de délais d'exécution accélérés, de transparence des processus, de décisions de tarification compétitives, de capacité en matière de réassurance, de taux concurrentiels, d'illustrations particulières ou d'une quelconque autre norme de service ?

Tous les clients sont précieux et chacun d'entre eux est unique

La capacité d'une société à différencier les besoins de sa clientèle et à segmenter son marché est essentielle. Dans la même foulée, l'impact de la gestion des attentes du personnel sur le terrain et la communication de toutes ces variables au conseiller et au consommateur est ce qui distingue une société de ses concurrentes. Le respect de normes élevées en matière de service sert à établir et à ancrer la perception de la valeur et de façon plus importante, à assurer la constance. La constance fidélise la clientèle – même si ce n'est que pour un marché à créneaux.

La plupart des directeurs de la tarification surveillent les délais de traitement d'une façon ou d'une autre

L'assureur établit habituellement une norme de référence interne, laquelle est fonction des processus, de la technologie, des gens et des attentes de la clientèle. Alors, qu'est-ce qui constitue un délai d'exécution exceptionnel ? Les conseillers vous diront que tout dépend des marchés qu'ils desservent et des aspects du service qui leur tiennent à cœur. Dans un marché de produits temporaires de remplacement de revenu et d'autres besoins simples en matière d'assurance, l'on pourrait arguer que « plus c'est rapide, mieux c'est ». D'un autre côté, dans le marché des dossiers importants, la transparence et la communication sont essentiels, tandis que la relation qu'entretient le conseiller avec le tarificateur est primordiale. Après tout, il ne s'agit pas de placer ses propositions dans la « chaîne de production de l'usine ».

Le temps de service, du point de vue du tarificateur, ne devrait pas se mesurer en fonction du montant de capital assuré

L'on serait normalement porté à croire que la tarification d'une police temporaire de 100 000 \$ devrait prendre moins de temps que la tarification d'une police VU de 10 000 000 \$. Mais, la croyance populaire ne reflète pas nécessairement la réalité !

Examinons par exemple le cas d'un homme non fumeur âgé de 75 ans souffrant d'une affection vasculaire périphérique, d'un profil sanguin légèrement anormal et d'une situation financière précaire. Si la proposition d'assurance ne renferme qu'un minimum de renseignements et que les exigences relatives à l'âge et au montant sont minimales, cette situation peut s'avérer un plus grand défi pour le tarificateur et les délais prévus pour l'étude du dossier pourraient être plus longs.

Comparons cet exemple à celui d'un homme non fumeur âgé de 35 ans présentant une proposition d'assurance dont le montant fait l'objet d'une justification d'assurabilité médicale plus rigoureuse et qui pourrait facilement révéler un excellent état de santé. Si la proposition est également accompagnée d'une lettre d'accompagnement exhaustive et d'états financiers détaillés, les délais prévus pour l'étude du dossier pourraient être raccourcis.

Pour le tarificateur, l'évaluation dépend uniquement du profil de risque de la personne, peu importe si elle a besoin d'un capital assuré de 100 000 \$ ou de 10 000 000 \$.

Point de vue de la tarification

Katarina Nikolic, FALU

Vice-présidente et Tarificatrice en chef

BMO Société d'assurance-vie

Pour l'AGP ou le conseiller, le compte à rebours commence dès qu'ils présentent une proposition

Il est essentiel que les systèmes et les processus soient harmonisés avec la technologie pour favoriser la transparence. Communiquer avec l'AGP ou le conseiller après l'étude préliminaire d'une proposition par le tarificateur est d'une importance capitale. Connaître les exigences en attente et les exigences reçues aide à gérer les attentes. C'est également le moment tout indiqué pour expliquer pourquoi de nouvelles exigences ou des exigences imprévues doivent être commandées et ainsi éviter des délais dans le traitement du dossier. Chez BMO Assurance, nos AGP et nos conseillers peuvent effectuer un suivi de chaque exigence par le biais de notre système de suivi des propositions libre service. Ce système favorise la transparence et fournit les outils nécessaires pour connaître le progrès de chaque exigence, c'est-à-dire si elle a été reçue ou non au siège social, si le tarificateur l'a reçue, à quelle date le tarificateur a examiné les pièces justificatives, etc. Ces outils permettent aux AGP et aux conseillers de gérer les attentes de leurs clients et de mieux comprendre la durée du cycle pour divers types d'exigences médicales.

Chez BMO Assurance, nous comptons trois unités de tarification distinctes.

Les dossiers sont pris en charge par l'une de nos trois équipes de tarification : l'équipe *Express*, l'équipe *Prestige* et l'équipe *Élite*, chacune ayant son domaine de spécialisation particulier.

L'équipe *Express* s'occupe des propositions à faible capital assuré qui nécessitent un délai d'exécution plus rapide et plus efficace, ainsi qu'une décision de tarification prévue en moins de 24 heures. Vous obtiendrez des renseignements sur des dossiers spécifiques par le biais du système de suivi des propositions.

L'équipe *Prestige* vise également la productivité, mais les tarificateurs sont disponibles pour répondre directement à des questions portant sur la tarification.

Sinon, dans le cas des dossiers importants et plus complexes, l'équipe *Élite* s'assure que les tarificateurs privilégient une méthode plus pratique ou plus humaine pour évaluer les dossiers et qu'ils soient disponibles au téléphone pour répondre à des questions sur un dossier particulier.

Reportez-vous au tableau ci-dessous pour obtenir de plus amples renseignements sur les objectifs de chacune de ces équipes.

	Équipe <i>Express</i>	Équipe <i>Prestige</i>	Équipe <i>Élite</i>
Capital assuré	Vie – jusqu'à 150 000 \$ MG – jusqu'à 150 000 \$	Vie – de 150 001 \$ à 5 000 000 \$ MG – de 150 001 \$ à 500 000 \$	Vie – plus de 5 000 000 \$ MG – plus de 500 000 \$
Objectif	L'équipe <i>Express</i> se concentre sur des délais d'exécution rapides, n'offrant que peu ou pas d'interaction avec le personnel sur le terrain. La productivité est ainsi maximisée sur les dossiers à faible capital assuré. Comme nous sommes habituellement en compétition pour fournir la meilleure offre au départ, l'accent est mis sur une approbation plus rapide.	L'équipe <i>Prestige</i> se concentre également sur la productivité, mais les tarificateurs sont disponibles pour fournir des réponses aux questions de tarification qui demeurent sans réponse dans le système de suivi des propositions.	L'équipe <i>Élite</i> préconise une méthode pratique et plus humaine. Les tarificateurs sont disponibles pour prendre des appels directement et ils collaboreront plus étroitement avec les conseillers, les AGP, les réassureurs, les actuaire et la direction afin de résoudre les questions complexes et s'assurer de placer ces dossiers importants.
Communication	Les tarificateurs de cette équipe ne prennent pas d'appels et ne répondent pas aux demandes de renseignements émanant du personnel sur le terrain. S'il est nécessaire de connaître le progrès du dossier, nous incitons les conseillers à vérifier par le biais du système de suivi des propositions.	Dans un effort pour développer et favoriser la confiance et la fidélité auprès des anciens et des nouveaux conseillers, les tarificateurs sont disponibles pour répondre directement à des questions de tarification autant de la part des conseillers que des AGP.	Les AGP et les conseillers pourront accéder directement au tarificateur afin de favoriser une relation plus personnelle pour les aider à présenter un dossier et leur offrir de l'aide de l'étude initiale jusqu'à la prise de décision.