

ÉTUDE DE CAS

Moderniser pour accélérer la transformation de l'assurance créance

Comment Securian Canada aide les grandes institutions financières grâce à l'excellence opérationnelle

Aperçu

En 2023, Securian Canada a conclu l'acquisition des activités des Marchés spéciaux de la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, l'une des transactions les plus stratégiques réalisées ces dernières années dans le marché canadien de l'assurance créance et des groupes d'affinité.

Cette transition a permis, en moins de 12 mois, le transfert réussi de 650 millions de dollars en primes brutes souscrites et l'intégration de 63 nouvelles organisations à l'écosystème de Securian Canada, dont une institution financière canadienne de premier rang ainsi que plusieurs associations et groupes d'affinité.

S'appuyant sur cette expérience et sur sa capacité à mener des transformations complexes de grande envergure sans compromettre la qualité du service, la conformité et l'expérience client, Securian Canada a été choisie à l'issue d'un processus concurrentiel de demande de propositions par une banque canadienne de premier rang afin d'administrer ses activités nationales d'assurance de protection du crédit.

Grâce à un modèle flexible d'impartition, Securian Canada a mis en place de nouvelles capacités opérationnelles et technologiques pour la banque, tout en assurant une transition maîtrisée qui a préservé à la fois le rendement opérationnel et l'expérience des clients.

Défis

Les institutions financières canadiennes sont confrontées à une conjoncture particulièrement complexe, caractérisée par des pressions liées à l'efficacité opérationnelle, des attentes numériques accrues et un paysage concurrentiel en constante évolution. Ces facteurs mettent en lumière les limites des modèles traditionnels d'assurance de protection du crédit, notamment la diminution du taux de pénétration de l'assurance créance dans les parcours d'emprunt et la complexité opérationnelle associée à la gestion de portefeuilles importants et diversifiés.

Pour répondre à ces défis, de nombreux prêteurs et distributeurs d'assurance de protection du crédit cherchent à nouer des partenariats d'assurance moins nombreux, mais plus stratégiques, afin de soutenir l'évolution de leurs besoins d'affaires, notamment :

- 1 Maintenir la maîtrise de la relation client de bout en bout** tout en conservant le contrôle de la conception des produits et de leur intégration.
- 2 Améliorer l'efficacité opérationnelle et la rentabilité des programmes** tout en réduisant les coûts à long terme et les investissements dans les activités administratives.
- 3 Répondre à l'évolution des attentes des clients grâce à des expériences d'assurance de protection du crédit simplifiées et axées sur le numérique.**
- 4 Mettre en œuvre une transition maîtrisée** minimisant les perturbations afin d'assurer la continuité des activités, la constance du service et la confiance des clients.

Approche

Comment Securian Canada crée de la valeur pour les institutions financières



Flexibilité des modèles de risque et solidité opérationnelle

Forte de plus de 70 ans d'expérience en assurance de protection du crédit, Securian Canada met à profit son expertise approfondie du secteur et une souplesse inégalée dans la façon dont les risques sont assumés, structurés et gérés.

Nous collaborons avec des institutions financières de toutes tailles afin de concevoir des modèles de gestion des risques et d'exploitation adaptés aux priorités stratégiques, à l'appétit pour le risque et au niveau de contrôle souhaité par chaque client.

Notre modèle d'administration par un tiers fournisseur réduit la charge opérationnelle et élimine la nécessité de moderniser des systèmes administratifs coûteux. Les institutions financières peuvent ainsi bénéficier de nos capacités et de nos investissements sans devoir construire, maintenir ou transformer elles-mêmes l'infrastructure sous-jacente.



Une technologie centrée sur le client et optimisée pour l'efficacité opérationnelle

La stratégie et la feuille de route technologiques de Securian Canada visent à accroître l'efficacité opérationnelle et à améliorer l'expérience client tout au long du cycle de vie de l'assurance de protection du crédit.

À ce jour, nous avons investi plus de **25 millions de dollars** dans des initiatives de modernisation et prévoyons d'y consacrer plus de **30 millions de dollars** supplémentaires au cours des prochaines années afin de renforcer les capacités d'administration et de service de l'assurance de protection du crédit.

Dans le cadre de ces investissements ciblés, nous avons lancé l'**Outil de découverte numérique d'assurance créance**, une solution bilingue permettant aux employés de première ligne de cerner les lacunes en matière de protection et d'aider les clients à évaluer leurs besoins grâce à une interface moderne et intuitive.

En parallèle, le **Portail des demandes de règlement numériques – Assurance créance** offre un accès direct à l'assureur grâce à la soumission en ligne des réclamations et au suivi en temps réel de leur état dans un portail personnalisé et sécurisé.



Une transition maîtrisée pour les grands portefeuilles d'assurance de protection du crédit

Securian Canada est particulièrement bien positionnée pour assurer la transition de portefeuilles d'assurance de protection du crédit grâce à une approche de mise en œuvre évolutive fondée sur une expérience concrète.

Les principaux éléments de cette approche comprennent une gouvernance et une responsabilisation rigoureuses, des évaluations exhaustives de découverte et de préparation, une mise en œuvre et des essais par étapes, des rapports d'avancement réguliers ainsi qu'une période de stabilisation après la mise en service.

Notre approche bien encadrée, qui minimise les perturbations, réduit la complexité et les risques de conformité généralement associés aux transitions de grande envergure, tout en assurant la continuité du service à la clientèle et en favorisant une amélioration du taux de rétention.

Résultats

Les résultats suivants illustrent la façon dont Securian Canada a assuré la transition et la transformation des activités d'une banque canadienne de premier rang à titre d'administrateur de son programme national d'assurance de protection du crédit.

ENVERGURE

\$200M

Plus de 200 millions de dollars en primes brutes souscrites.

700K

Plus de 700 000 produits de crédit couverts par une assurance de protection.

EXPÉRIENCE CLIENT

2

Déploiement de deux nouveaux outils numériques visant à accélérer la transformation et à améliorer l'expérience client.

30 %

Le centre d'appels du service à la clientèle conserve en moyenne 30 % des clients qui communiquent avec nous pour annuler leur couverture, préservant ainsi les relations avec la clientèle tout en dépassant les objectifs établis.

EFFECTIF

60+

Intégration réussie de plus de 60 employés pour soutenir le nouveau modèle d'exploitation.

97 %

Atteinte d'un taux d'acceptation des offres de 97 %, démontrant une forte rétention des talents et assurant la continuité des activités.

ÉCHÉANCIER

12-18

Transition des portefeuilles existants, des employés et des systèmes réalisée sur une période de 12 à 18 mois grâce à une approche progressive assurant la continuité des activités et la confiance des parties prenantes.

Conclusion

Reconnue pour son expertise auprès de banques de premier et de deuxième rang, de coopératives de crédit et de prêteurs alternatifs, Securian Canada est un partenaire de confiance pour les institutions financières qui souhaitent moderniser leurs programmes d'assurance de protection du crédit.

Cette étude de cas illustre la façon dont nous avons collaboré avec l'un de nos clients pour concevoir une solution novatrice offrant une expertise spécialisée et le soutien nécessaire, lui permettant ainsi de se concentrer sur ses activités principales.



Pour en savoir plus

Veuillez communiquer avec l'un de nos spécialistes à l'adresse suivante : sales@securiancanada.ca.

Securian Canada
securiancanada.ca

25, avenue Sheppard Ouest, bur. 1400, Toronto (Ontario), Canada M2N 6S6
©2026 Securian Canada. Tous droits réservés.

Rev 10-2026 DOFU 10-2026
5990616