

## Code de conduite sur l'utilisation de l'information de crédit par les assureurs (Code)

### **Objectif**

Le présent Code de conduite vise à fournir aux assureurs qui utilisent l'information de crédit dans leurs activités d'évaluation des risques et de tarification d'assurance individuelle des lignes directrices sur l'utilisation de cette information qui sont conformes aux principes de la protection du consommateur et aux lois fédérales et provinciales applicables.

### **Portée**

Le présent Code s'applique uniquement à l'assurance individuelle et ne s'applique pas à l'assurance commerciale. Dans ce contexte, « assurance individuelle » s'entend d'une assurance automobile pour voiture de tourisme, d'une assurance de propriétaire occupant, d'une assurance pour motocyclette ainsi que des contrats d'assurance incendie pour une maison mobile ou autre logement personnel (y compris les contrats couvrant une embarcation, une motomarine, une motoneige et un véhicule récréatif). De tels contrats sont souscrits par un particulier pour un usage personnel, familial ou résidentiel. Dans le présent Code, on entend par « information de crédit » les cotes de crédit, les antécédents de crédit, le dossier de crédit et toutes les autres données liées au crédit telles que définies dans les lois provinciales sur les renseignements concernant le consommateur.

Les présentes lignes directrices portent sur l'utilisation de l'information de crédit obtenue d'une agence de renseignements sur les consommateurs dans le cadre des activités liées aux aperçus, à l'évaluation des risques et à la tarification.

#### **1. Conformité aux lois provinciales et fédérales**

L'assureur doit connaître et respecter entièrement les lois et règlements fédéraux et provinciaux (y compris, mais sans s'y restreindre, les lois sur la protection des renseignements personnels et les lois sur les renseignements concernant le consommateur) qui ont une incidence sur l'utilisation ou la gestion de l'information du crédit.

#### **2. Mise à jour et exactitude de l'information de crédit utilisée**

a) L'assureur doit utiliser de l'information de crédit qui est à jour :

- L'assureur ne doit pas utiliser de l'information de crédit qui est périmée.
- L'assureur doit mettre à jour, à la demande du client, l'information de crédit qu'il a obtenue à son propos.

b) L'assureur doit veiller à ce que l'information de crédit utilisée soit exacte :

- Lorsqu'une agence de renseignements sur les consommateurs transmet à l'assureur un avis de correction, d'ajout ou de suppression de renseignements au dossier de crédit d'une personne, il faut apporter immédiatement les rajustements nécessaires au dossier et refaire l'évaluation des risques et la tarification dès que cela est possible.
- Après avoir refait l'évaluation des risques ou la tarification, l'assureur doit apporter tout autre rajustement qui est conforme à ses pratiques d'évaluation des risques et de tarification.
- Lorsqu'un assureur détermine que l'assuré a payé des primes en trop, il doit se conformer aux règlements se rapportant au remboursement des montants versés en trop.
- Si le consommateur en fait la demande, l'assureur doit lui faire part de la source de l'information de crédit qui a été utilisée (c'est-à-dire lui indiquer le nom de l'agence de renseignements sur les consommateurs d'où provient l'information de crédit).
- Il incombe au client ou au demandeur de l'assurance de communiquer avec l'agence de renseignements sur les consommateurs pour vérifier son dossier et, le cas échéant, demander que des corrections soient apportées.

**3. Consentement préalable à la collecte et à l'utilisation de l'information de crédit (écrit ou verbal)**

Le consommateur doit fournir à l'assureur un consentement préalable à la collecte et à l'utilisation de l'information de crédit, conformément aux principes et pratiques qui suivent :

a) Le consentement doit être éclairé.

Voici certaines caractéristiques d'un consentement éclairé :

- Le client ne doit pas se sentir obligé de donner son consentement.
- Le client doit comprendre la nature et la portée de la demande. La demande de consentement doit être suffisamment claire et compréhensible pour que le client sache précisément à quoi il consent et à quoi servira le consentement.
- Ce consentement doit être spécifique et l'assureur ne doit pas présumer du consentement du client. Le consentement peut être donné verbalement, par écrit ou sur support électronique. Le consentement sur support électronique devrait être un champ sur lequel le titulaire de police doit lui-même cliquer afin de donner son consentement.

Avant qu'un agent ou courtier obtienne l'information de crédit, le champ concernant le consentement du client (écran de l'agent ou du courtier) doit être clair et explicite pour l'utilisateur et ne doit pas afficher la mention « oui » par défaut.

b) Une personne ne peut donner le consentement au nom d'une autre personne. Il faut obtenir le consentement directement de chaque personne du ménage si on compte utiliser l'information de crédit à son sujet. Le client doit consentir par écrit à la collecte

et à l'utilisation de l'information de crédit à son sujet ou signifier verbalement son consentement à cet égard à l'agent ou au courtier.

- c) Conservation du consentement : L'assureur doit maintenir au dossier du client une preuve de son consentement (papier, support électronique ou autre). La période de conservation de la preuve du consentement au dossier du client est la période minimale prévue par la loi.
- d) Durée du consentement : Le consentement est valable tant que la police est en vigueur. À moins qu'il ne soit retiré par le titulaire de police, le consentement est valide aussi longtemps que le titulaire de police a un lien d'affaires ininterrompu avec l'assureur, c'est-à-dire tant que la police est en vigueur. Autrement dit, l'assureur peut obtenir auprès d'une agence de renseignements sur les consommateurs le dossier de crédit de l'assuré ou de l'information de crédit à son sujet en se fondant sur le consentement initial qui lui a été donné.

#### **Libellé de la demande de consentement** (verbale ou écrite)

Éléments essentiels à retrouver dans la demande de consentement :

- i. autorisation pour la collecte de renseignements auprès des agences de renseignements sur les consommateurs;
- ii. nature des renseignements recherchés (par ex. information de crédit);
- iii. utilisation que fera l'assureur de l'information de crédit (à quoi servira l'information);
- iv. période d'utilisation (validité) du consentement;
- v. droit de retrait du consentement et conséquences (un assuré peut en tout temps retirer son consentement en en faisant la demande par écrit; toutefois, il pourrait alors ne pas profiter de la meilleure offre de l'assureur).

#### **4. Protection de la confidentialité de l'information de crédit du client**

L'assureur doit respecter le caractère confidentiel de l'information de crédit d'une personne. Seules les personnes à qui ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions devraient y avoir accès.

Il faut respecter les lois canadiennes pertinentes sur la protection des renseignements personnels. Il y a, entre autres, la LPRPDÉ (Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques) du fédéral qui décrit les règles quant à la façon dont les organismes du secteur privé peuvent recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels. Par exemple :

Un consentement est requis pour la collecte de renseignements personnels et leur utilisation ou divulgation subséquente. Les lois sur la protection des renseignements personnels s'appliquent au moment où les renseignements personnels sont recueillis ou, si des renseignements recueillis antérieurement doivent être utilisés pour un motif qui n'avait pas été précisé, le nouveau motif doit être précisé avant une telle utilisation.

(LPRPDÉ, Principe 4.3.1)

Les renseignements personnels ne doivent être ni utilisés, ni divulgués pour un motif autre que ceux pour lesquels ils ont été recueillis, à moins de n'avoir obtenu le consentement de la personne concernée ou que la loi ne l'exige. Les renseignements personnels ne doivent être conservés que durant le délai nécessaire à la réalisation des objectifs visés.

(LPRPDÉ, Principe 4.5)

#### **5. Utilisation du crédit comme seul facteur**

L'assureur ne doit pas, du seul fait d'une information de crédit, refuser de produire un aperçu d'assurance, modifier les taux de renouvellement ni résilier ou refuser de renouveler une police d'assurance sans tenir compte d'autres facteurs d'évaluation des risques ou de tarification qui n'ont aucun rapport avec l'information de crédit.

#### **6. Utilisation légitime de l'information de crédit – Fixation des prix, évaluation des risques ou financement des primes, modélisation**

L'information de crédit d'une personne ne doit pas être comptabilisée en double pour déterminer sa prime, conformément aux pratiques actuarielles établies.

L'assureur doit obtenir des fournisseurs d'information de crédit la confirmation que les éléments suivants n'ont pas servi de façon négative dans les modèles de cotes de crédit :

- i. les demandes de renseignements du consommateur à propos de l'information de crédit à son sujet;
- ii. les demandes de renseignements au sujet de l'assurance;
- iii. le revenu, le sexe, l'adresse, le groupe ethnique, la religion, la situation de famille ou la nationalité du consommateur;
- iv. des demandes de renseignements de plus d'un prêteur, si de telles demandes sont inscrites au dossier de crédit du consommateur comme provenant du secteur des prêts hypothécaires et qu'elles ont été présentées au cours d'une même période de 30 jours, sauf si une seule demande est prise en compte;
- v. des demandes de renseignements de plus d'un prêteur, si de telles demandes sont inscrites au dossier de crédit du consommateur comme provenant du secteur des prêts automobiles et qu'elles ont été présentées au cours d'une même période de 30 jours, sauf si une seule demande est prise en compte;
- vi. les facteurs qui servent à établir l'information de crédit au sujet d'une personne ne doivent pas comprendre les facteurs expressément interdits dans la réglementation de l'assurance et dans les bulletins afférents qui peuvent différer d'une province à l'autre.

#### **7. Traitement des plaintes des consommateurs**

Une plainte déposée par un consommateur sur l'utilisation que fait l'assureur de l'information de crédit à son sujet doit être traitée selon les procédures établies à cet égard en vertu de la loi fédérale (par ex., l'Agence de la consommation en matière financière du Canada) et de la loi provinciale.

#### **8. Prise de mesure négative en raison de l'information de crédit**

a) L'assureur doit traiter équitablement les consommateurs qui n'ont pas de dossier de crédit ou pour lesquels il n'est pas possible d'établir une cote de crédit. En particulier, cela veut dire ce qui suit :

- Il ne faut pas refuser d'accorder l'assurance, annuler ou ne pas renouveler une assurance individuelle en raison de l'absence d'un dossier de crédit. L'assureur doit considérer la demande d'assurance à la lumière de tous les autres facteurs liés à l'évaluation des risques.
- En l'absence d'information de crédit, les décisions en matière d'évaluation des risques et de tarification doivent être fondées sur les renseignements pertinents que l'assureur a obtenus.

b) L'assureur doit communiquer au consommateur les mesures négatives prises en raison de l'information de crédit.

- Il faut informer le consommateur de la raison de la décision défavorable, conformément aux lois applicables sur les renseignements sur les consommateurs.

## 9. Refus de consentement

L'assureur ne doit pas refuser de produire un aperçu d'assurance pour un client, refuser d'assurer le client, résilier son contrat d'assurance ou refuser de renouveler son contrat d'assurance parce que le client refuse de consentir à l'utilisation de l'information de crédit à son sujet. Dans cette situation, un taux concurrentiel sera offert au client, mais il se peut qu'il n'ait pas droit aux escomptes connexes ni à la prime la plus avantageuse.

Un assureur ne doit pas refuser de produire un aperçu d'assurance pour un client, résilier une police d'assurance ni refuser de renouveler un contrat uniquement en raison d'une information de crédit défavorable.

## 10. Situations exceptionnelles

Si un client estime qu'une situation exceptionnelle a eu une incidence négative sur son information de crédit et qu'il en a résulté une mesure défavorable de la part de son assureur, il peut fournir à son assureur une demande écrite décrivant la situation exceptionnelle. L'assureur réexaminera alors la décision d'inclure l'information de crédit dans la tarification et l'évaluation des risques pour ce client. Le client doit fournir la documentation voulue à l'appui de sa démarche qui fait état des facteurs qui ont eu une influence néfaste sur son dossier de crédit et des raisons pour lesquelles la décision devrait faire l'objet d'une révision. Si l'assureur accepte de faire exception, une nouvelle tarification du dossier est effectuée.

- Pourvu qu'il y ait suffisamment de preuves à l'appui, l'assureur peut prendre en considération les situations extraordinaires pour accorder des exemptions raisonnables. *Une « situation extraordinaire » pourrait s'entendre, par exemple, d'un vol d'identité ou d'un événement catastrophique déclaré comme tel par les autorités provinciales.*

Si l'assureur le juge nécessaire, il peut informer le consommateur que des exceptions raisonnables sont possibles et lui donner des précisions sur les démarches à suivre à cet égard.