



Mémoire sur le projet de loi n° 53
Loi sur les agents d'évaluation du crédit

Présenté à la
Commission des finances publiques
Assemblée nationale du Québec
Dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques

Août 2020

Le Bureau d'assurance du Canada est l'association qui représente les sociétés privées d'assurance de dommages. L'industrie de l'assurance de dommages joue un rôle de premier plan dans l'économie québécoise en permettant à la population de se prémunir contre des sinistres pouvant avoir un impact important sur sa sécurité financière en protégeant son patrimoine.

Pour mener à bien sa mission, le BAC :

- Maintient des relations suivies avec le gouvernement, les consommateurs et toute autre partie concernée;
- Intervient dans des dossiers règlementaires et législatifs;
- Fait équipe avec le gouvernement et avec divers intervenants dans des initiatives de prévention;
- Informe le grand public en matière d'assurance, tant dans le quotidien qu'en situation de crise;
- Élabore des campagnes d'éducation et de sensibilisation à l'intention des consommateurs.

Le BAC est non seulement le porte-parole de l'Industrie, mais aussi un précieux partenaire pour les gouvernements, les intervenants du milieu de l'assurance de dommages, et les consommateurs.

Bureau d'assurance du Canada

1981, avenue McGill College, bureau 620
Tour Richter
Montréal (Québec) H3A 2Y1

Août 2020

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	2
PRATIQUES ACTUELLES DES ASSUREURS	2
CONTEXTE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES	3
DÉTECTION DE L'ALERTE DE SÉCURITÉ ET DE LA NOTE EXPLICATIVE	3
VÉRIFICATION DE L'IDENTITÉ.....	3
MOYENS RAISONNABLES.....	3
MOMENT DE LA VÉRIFICATION	4
CONCLUSION	4

INTRODUCTION

Le projet de loi n° 53 - *Loi sur les agents d'évaluation du crédit* (PL 53) - instaure un encadrement des pratiques des agents d'évaluation du crédit. Il propose également des mesures de protection des dossiers détenus par ces agents afin de limiter le risque que des contrats soient conclus frauduleusement, à l'insu d'une personne victime d'un vol d'identité. Les assureurs se questionnent sur la portée des nouvelles dispositions instaurant l'alerte de sécurité et la note explicative à l'égard de l'assurance de dommages. L'assurance de dommages vise principalement à indemniser un assuré pour les dommages causés à ses biens, comme une automobile ou une résidence. La simple acquisition d'une police d'assurance ne procure aucun bénéfice monétaire à l'acquéreur. Pour retirer un avantage, une réclamation doit être payée par l'assureur à la suite d'un sinistre. Ainsi, le risque de fraude ne survient pas lors de l'achat d'assurance, mais bien lors de la formulation d'une réclamation, soit bien après la conclusion du contrat.

Pour cette raison, le risque qu'une personne utilise les données personnelles d'un tiers pour se procurer une police d'assurance de dommages sur des biens qui ne lui appartiennent pas apparaît quasi inexistant. Le BAC est d'avis que, comme c'est le cas aux États-Unis, seule l'offre d'un produit de financement tel un prêt ou une carte de crédit devrait être visée par ces nouvelles mesures.

Le législateur doit considérer l'impact qu'auront les nouvelles mesures sur les consommateurs et les opérations des assureurs de dommages. Ces derniers devront modifier leurs systèmes informatiques, moyennant des coûts importants, ainsi que leurs pratiques et ultimement ces coûts seront assumés par les consommateurs. De plus, les mesures proposées sont susceptibles de nuire à la rapidité des services fournis aux consommateurs et de porter préjudice à ces derniers dans certains cas, notamment lors du traitement des renouvellements des polices, tel que plus amplement décrit ci-après.

PRATIQUES ACTUELLES DES ASSUREURS

Les assureurs comprennent bien l'importance de protéger les informations qu'ils détiennent à l'égard de leurs clients et respectent scrupuleusement les lois et les lignes directrices de l'Autorité en cette matière. Tous les consentements et toutes les vérifications requises sont obtenus en temps opportun afin que l'information relative au dossier de chaque client soit utilisée aux fins pour lesquelles elle a été recueillie et par les personnes autorisées à y avoir accès.

D'ailleurs, en 2009, le BAC s'est doté d'un *Guide d'utilisation de l'information de crédit en assurance de dommages au Québec*, ayant pour objectif d'établir des paramètres d'utilisation de l'information de crédit par les assureurs de dommages au Québec. Ce document contient les normes recommandées relativement à l'utilisation des informations de crédit en assurance de dommages. Il traite notamment du consentement, qui doit être préalable à l'utilisation de l'information de crédit, et du caractère confidentiel de l'information de crédit à laquelle seules les personnes pour lesquelles ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions doivent y avoir accès comme prévu par la loi.

CONTEXTE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

Lors de la souscription d'une assurance de dommages, des questions sont posées aux consommateurs afin de les identifier et de déterminer les biens à assurer. Généralement, à cette étape, il n'y a pas de vérification concernant le droit de propriété ou quant à l'intérêt d'assurance, puisque le contrat d'assurance en est un de la plus haute bonne foi. Si la personne qui appelle veut commettre une fraude, c'est lors d'une réclamation qu'elle pourrait le faire.

Les vérifications concernant l'intérêt d'assurance et le droit à une indemnité se font au moment où l'assuré présente une réclamation. C'est à cette étape que l'assuré doit démontrer la propriété, la survenance d'un risque et le fait qu'il a subi un dommage.

Généralement, en matière de règlement de sinistre, il existe deux modalités d'enquête : l'enquête sommaire et l'enquête détaillée. La première se veut une simple confirmation de la part de l'assuré, des événements liés aux dommages; la deuxième nécessite un travail plus approfondi et est rendue nécessaire notamment lorsque l'expert en sinistre entretient un doute raisonnable sur la légitimité de la réclamation ou l'honnêteté de l'assuré (fraude).

DÉTECTION DE L'ALERTE DE SÉCURITÉ ET DE LA NOTE EXPLICATIVE

Le représentant en assurance qui traitera le dossier doit être en mesure de détecter la présence de l'alerte de sécurité ou de la note explicative fournie par l'agence d'évaluation de crédit. Or, l'automatisation des processus de consultation de dossiers de crédit a été mise en place de façon à assurer la confidentialité et le respect des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels. Ce processus fait en sorte que le représentant qui traite une transaction ne voit généralement pas les renseignements fournis par l'agence d'évaluation de crédit, et ce, au bénéfice des assurés.

Même pour les assureurs qui font affaire dans une autre province où le traitement de l'alerte de sécurité est déjà une exigence, de nouvelles fonctionnalités et une mobilisation de personnel seront requises pour se conformer aux obligations telles que décrites dans le PL 53, alors que celles-ci ne présentent pas d'avantages pratiques pour le consommateur dans un contexte d'assurance. Il est important de noter que l'ajout de nouvelles fonctions ou règles dans les systèmes des assureurs constitue un travail d'envergure dont les coûts seront assumés par les assurés, sans bénéfice pour eux.

VÉRIFICATION DE L'IDENTITÉ

Moyens raisonnables

Une fois informé de la présence d'une alerte de sécurité, l'assureur doit prendre des moyens raisonnables pour vérifier l'identité de la personne dont il a consulté le dossier de crédit.

La détermination de ce que constitue une mesure raisonnable dans un contexte de soumission d'assurance, généralement effectuée à distance, et de plus en plus souvent en ligne, est difficile. L'assureur demandera au client son nom, son adresse, sa date de naissance, des informations que le fraudeur pourrait détenir, et ce dernier donnera probablement son propre numéro de téléphone.

D'autres provinces canadiennes qui permettent au consommateur d'exiger de l'agence de crédit qu'elle ajoute une alerte à son dossier prévoient que le consommateur doit fournir un

numéro de téléphone ou un autre moyen de le contacter afin de confirmer son identité. Un appel par l'assureur à ce numéro de téléphone constitue alors la vérification de l'identité exigée. Or, cette façon de faire ralentirait le processus de vente dans la mesure où plusieurs tentatives de rappel sont parfois nécessaires, alors qu'elle ne protège pas davantage le consommateur et est susceptible de lui causer des frustrations advenant qu'il ait un besoin urgent de souscrire à une assurance. En effet, l'achat d'assurance survient fréquemment dans un délai limité, car elle est conditionnelle à une autre transaction en cours de réalisation. L'option de rappel exercerait également une pression additionnelle sur les effectifs des assureurs, le tout dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre.

Moment de la vérification

Le nouvel article 19.1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* stipule que le tiers devra prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que la personne dont elle a obtenu le consentement est bien celle visée par le rapport de crédit, et ce, avant de contracter avec elle. Le BAC a identifié plusieurs enjeux liés à l'obligation de faire cette vérification avant de contracter avec le client.

Comme mentionné précédemment, la souscription d'une police d'assurance constitue fréquemment une condition à la matérialisation de l'acquisition d'un véhicule ou d'une propriété, et doit donc être finalisée dans des délais restreints. Les démarches nécessaires à la vérification de l'identité du consommateur sont susceptibles de repousser l'émission de la police d'assurance, causant préjudice au consommateur. Or, l'acquisition d'une propriété ou d'un véhicule est généralement accompagnée d'un financement et d'une consultation du dossier de crédit, laquelle aura préalablement généré une alerte de sécurité ou une note explicative, le cas échéant, ce qui aura permis de détecter un potentiel vol d'identité.

De plus, si chaque renouvellement est considéré être un nouveau contrat, les renouvellements ne pourront plus être émis automatiquement dans les dossiers pour lesquels l'assureur a reçu une alerte de sécurité.

Ensuite, il faut considérer qu'entrer en communication avec un client lorsque l'appel n'est pas initié par lui est souvent très difficile. Les clients ne répondent pas toujours ou ne retournent pas les appels.

CONCLUSION

Considérant le faible risque de transactions frauduleuses pour un consommateur, la suffisance des pratiques actuelles, l'impact important sur les transactions d'assurance tant pour les assureurs que pour les assurés, et le peu d'efficacité qu'auront les mesures proposées au moment de la souscription d'un risque, le BAC est d'avis que ces mesures ne devraient pas s'appliquer à l'offre d'assurance de dommages. Le BAC estime que les bénéfices envisagés ne justifient pas les changements proposés.

C'est au moment de la transaction frauduleuse d'achat d'un bien qui précède la souscription d'assurance que l'identité du consommateur devrait avoir été dûment vérifiée, car c'est à ce moment-là qu'un réel risque financier existe pour le consommateur, contrairement à la souscription d'une police d'assurance où celui-ci est quasi inexistant.

La seule façon pour un fraudeur de bénéficier de l'assurance sera de faire une réclamation. Or, en matière d'indemnisation de sinistres, les assureurs ont mis en place des processus d'enquête et de vérification d'identité. Ces processus sont efficaces pour la détection de potentielles fraudes, de sorte que le risque de préjudice découlant de l'acquisition d'assurance de dommages dans un contexte de vol d'identité est théorique.

Par ailleurs, si le gouvernement décide d'aller de l'avant, le BAC recommande de modifier les dispositions du PL 53 de façon à répondre aux préoccupations mentionnées plus haut.