


 Services offerts dans différents
secteurs de services financiers

[Assurance](#) [Retraites](#) [Audiences/Décisions](#) [Permis/Enregistrement](#) [Qui nous réglementons](#) [À propos de la CSFO](#) [Publications](#)
[Page d'accueil](#) > [Publications](#) > [Bulletins](#) > [AutomobileBulletins](#) > 2009 : Pratiques en matière de soumissions et de tarification

 Taille du texte : [+](#) [-](#)
[Assurance](#)
[multirisques -](#)
[Bulletins - Auto](#)
[Bulletins sur les](#)
[régimes de retraite](#)
[Bulletins de contrôle](#)
[et de mise en](#)
[application](#)
[Bulletins sur les](#)
[changements à la](#)
[délivrance de permis](#)
[Bulletins par secteur](#)

Bulletin

 N0 A-01/09
 I.A.R.D.
 – Automobile

Pratiques en matière de soumissions et de tarification

À l'attention de toutes les compagnies d'assurance autorisées à vendre de l'assurance-automobile en Ontario

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) a reçu des demandes de renseignements et des plaintes laissant entendre que certains consommateurs ont de la difficulté à obtenir des soumissions d'assurance-automobile ou qu'ils reçoivent les prestations avec du retard, parce que certains assureurs exigent des renseignements sur le crédit ou le style de vie avant de présenter une soumission ou se fondent sur les renseignements relatifs au crédit ou au style de vie pour déterminer comment répondre aux demandes de soumission et aux demandes d'assurance.

Le présent bulletin indique ce que la CSFO considère comme des pratiques acceptables dans le domaine de la souscription d'assurance-automobile et de la présentation de soumissions d'assurance-automobile à des consommateurs. Les assureurs devraient prendre des mesures immédiates pour modifier leurs procédures, au besoin, en vue de les rendre conformes au contenu du présent bulletin.

Règlement 664

Le Règlement 664 de l'Ontario a été modifié en février 2005 pour y ajouter certains renseignements financiers et d'autres facteurs de « style de vie » à la liste existante des critères de tarification et de classification des risques qui sont explicitement interdits. Par exemple : antécédents en matière de crédit, cote de crédit, antécédents de résidence, antécédents professionnels, profession, statut d'emploi ou niveau de revenu. Aucun de ces facteurs ou autres critères qui les remplacent n'est considéré comme acceptable comme critère de tarification et de classification des risques. Veuillez consulter le Bulletin no A-02/05 – Critères de classification des risques et de tarification, résiliations pour non-paiement et lignes directrices pour le dépôt des taux, pour un complément d'information.

Réglementation des pratiques de l'industrie

Certains objectifs de politiques publiques sous-tendent le régime réglementaire de l'assurance-automobile actuel. Ces objectifs sont notamment la disponibilité de l'assurance-automobile pour les consommateurs par l'application de critères transparents et justes permettant l'évaluation des risques et des prix. Le but recherché est un traitement juste des consommateurs et la divulgation d'information les habilitant à prendre des décisions informées.

La CSFO rappelle aussi que le Bureau d'assurance du Canada a élaboré des normes de saines pratiques commerciales qui prônent des produits concurrentiels satisfaisant les besoins uniques des consommateurs et des opérations informées et transparentes. Ces deux normes reposent sur les principes fondamentaux selon lesquels les consommateurs devraient bénéficier d'une concurrence saine entre les compagnies d'assurance et la divulgation d'information aux consommateurs est importante pour renforcer la confiance du public à l'égard de l'industrie de l'assurance.

Des pratiques de soumission et de tarification qui empêchent les consommateurs d'obtenir des soumissions rapidement ou qui causent des retards dans le versement des prestations sont contraires aux objectifs sous-jacents des politiques publiques et aux normes élaborées par l'association professionnelle du secteur.

Législation en matière de protection de la vie privée

La collecte d'information par un assureur, son utilisation des renseignements personnels du consommateur, ainsi que la façon dont il demande le consentement du consommateur pour accéder à des renseignements personnels et l'étendue du consentement demandé,

NOTE: Les bulletins affichés sur ce site Web vous sont offerts comme références historiques seulement. Les informations qu'ils renferment sont exactes à la date de publication, mais sont sujettes à changement et peuvent avoir été remplacées par un bulletin ultérieur. Les utilisateurs sont encouragés à vérifier ces informations avant de prendre toute décision.

Les bulletins affichés peuvent contenir des formules périmées. Pour la version actuelle des formules de la CSFO, veuillez consulter la [section formules](#) de ce site Web.

doivent être conformes aux règles sur la protection de la vie privée en vigueur, y compris la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (Canada). Les assureurs devraient tenir compte des principes suivants énoncés dans cette loi lorsqu'ils demandent et recueillent des renseignements personnels :

Principe 4.3.3 : « Une organisation ne peut pas, pour le motif qu'elle fournit un bien ou un service, exiger d'une personne qu'elle consente à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements autres que ceux qui sont nécessaires pour réaliser les fins légitimes et explicitement indiquées. »

Principe 4.4 : « L'organisation ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées ... Les organisations ne doivent pas recueillir des renseignements de façon arbitraire. On doit restreindre tant la quantité que la nature des renseignements recueillis à ce qui est nécessaire pour réaliser les fins déterminées. »

Pratiques en matière de soumissions

Nous avons appris que dans certains cas, les consommateurs avaient eu de la difficulté à obtenir des soumissions, par téléphone, sur le site Web de la compagnie ou autrement, même s'ils remplissaient les critères de tarification de l'assureur, et que parfois, les consommateurs devaient remplir, signer et présenter un formulaire de proposition d'assurance-automobile de l'Ontario (propriétaire) pour obtenir une soumission (OAF 1).

Pour donner une soumission, une compagnie d'assurance ne devrait que demander, recueillir et examiner les renseignements dont elle a besoin pour appliquer ses règles de tarification et de classification des risques déposées et approuvées, en vue de déterminer l'admissibilité d'un consommateur à l'assurance et d'évaluer le consommateur. La CSFO désire que le consommateur puisse recevoir une soumission selon les renseignements qu'il a fournis au courtier, à l'agent ou à la compagnie d'assurance, au moment où la soumission était demandée. La CSFO ne croit pas qu'il soit justifié d'exiger, de recueillir ou d'utiliser des renseignements sur le crédit aux fins de fournir une soumission ni qu'il soit nécessaire de remplir toute une proposition aux fins d'obtenir une soumission. Il est également attendu que tous les aspects du processus de présentation de soumissions (y compris, mais sans y être limité, la rapidité de la réponse) soient exécutés d'une manière qui ne traitent pas les consommateurs différemment selon des facteurs et des critères fondés sur le statut social, personnel ou économique du consommateur, qui sont interdits aux fins de la tarification et de la présentation de soumissions.

Obtenir de l'assurance

Lorsque le consommateur passe l'étape de la soumission et qu'il exprime le désir de souscrire une police d'assurance, l'assureur peut lui demander de consentir à la collecte et à l'utilisation de renseignements sur le crédit conformément aux modalités du consentement du consommateur, telles qu'énoncées à la partie 11 de la proposition d'assurance-automobile de l'Ontario 1. Toutefois, comme indiqué expressément dans ce formulaire, les renseignements doivent être utilisés uniquement aux fins autorisées par la loi; par exemple, pour déterminer si le requérant s'est vu imposer, par le passé, une annulation d'assurance pour cause de non-paiement des primes d'assurance-automobile, dans le cas où l'assureur a instauré une règle de tarification ou un critère de classification des risques approuvé fondé sur une annulation antérieure de l'assurance pour cause de non-paiement des primes d'assurance-automobile.

La CSFO envisage de modifier le formulaire de proposition d'assurance-automobile de l'Ontario 1 et prévoit de publier une nouvelle version du formulaire au courant de l'année. Cette version comprendra une nouvelle formulation du consentement qui décriera plus clairement l'objet de la collecte de renseignements personnels et leur utilisation par les compagnies d'assurance.

L'article 5 de la *Loi sur l'assurance-automobile obligatoire* exige que la proposition d'assurance-automobile 1 soit fournie au consommateur, s'il en fait la demande. Cette exigence doit être remplie dès que possible. De même, lorsqu'il reçoit la proposition, l'assureur doit l'examiner et donner une réponse au consommateur le plus rapidement possible. Ces deux exigences doivent être remplies d'une manière qui ne traite pas différemment les consommateurs, selon des facteurs et critères fondés sur le statut social, personnel ou économique de la personne qui sont interdits aux fins de la tarification et de la présentation de soumissions. Le non-respect de cette règle constitue une infraction à la *Loi sur l'assurance-automobile obligatoire*.

Renouvellements

Comme avec les nouveaux clients, les assureurs ne doivent pas traiter les renouvellements de polices (y compris, mais sans y être limité, pour déterminer si la présentation d'une proposition d'assurance-automobile 1 remplie et signée est nécessaire) selon des facteurs et critères fondés sur le statut social, personnel ou économique de la personne, qui sont interdits aux fins de la tarification et de la présentation de soumissions.

Résumé

Les pratiques qui empêchent, retardent ou découragent les efforts des consommateurs en vue de se renseigner sur une assurance-automobile ou de souscrire une assurance-automobile ne sont pas dans l'intérêt public et sont contraires à l'intention de la *Loi sur les assurances* et du Règlement de l'Ontario 664, en particulier, lorsqu'elles découragent un consommateur de demander une soumission ou une assurance d'un assureur précis ou d'un groupe affilié d'assureurs ou qu'elles forcent un consommateur à abandonner sa demande. Ces pratiques équivalent à un refus d'émettre un contrat au sens de l'article 238 de la *Loi sur les assurances*.

Les compagnies d'assurance ne doivent pas utiliser des critères interdits aux fins de tarification ou de soumissions (p. ex., des critères fondés sur le statut social, personnel ou économique du consommateur) pour refuser de fournir des soumissions, ou pour empêcher ou retarder les efforts d'un consommateur en vue d'obtenir une assurance ou une soumission, ou pour traiter différemment (par des assureurs affiliés ou autre) des consommateurs dans le cadre du processus de soumissions, de demande ou de renouvellement. Ces pratiques comprennent, mais sans y être limitées, examiner, classer par ordre de priorité ou retarder la présentation de soumissions; segmenter des risques au sein de groupes d'assureurs affiliés, par des systèmes secondaires, des modèles de notation, des filtres et autres méthodes semblables; donner des instructions ou faire des suggestions aux agents et courtiers sur le placement des risques.

Les assureurs devraient prendre des mesures appropriées pour adapter leurs procédures, au besoin, au contenu du présent bulletin. S'ils ne le font pas, la CSFO prendra les mesures nécessaires. Outre des procédures d'exécution contre des assureurs individuels, la CSFO pourrait formuler des recommandations au gouvernement en vue de modifier la *Loi sur les assurances* et les règlements pour réglementer plus rigoureusement les pratiques des assureurs.

La CSFO fera un suivi auprès des compagnies d'assurance dans 60 jours pour vérifier si elles ont mis en place des normes et procédures ou des plans d'action destinés à assurer la conformité de leurs pratiques de soumissions et de tarification au contenu du présent bulletin.

Renseignements

Veuillez adresser toute question au sujet du présent bulletin à votre analyste de la tarification de la Direction des services d'assurance-automobile de la CSFO.

Bob Christie
Directeur général et surintendant, Services financiers

Le 10 février 2009

Page: 6516 Trouver la page:



ALLER



Version à imprimer



Marquer la page d'un signet



Envoyer cette page



[Avis importants](#) | [Confidentialité](#)

[Accueil](#) | [Ministère des Finances](#) | [Plan du site](#) | [Commentaires](#) | [English](#) | [Contactez](#)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 1990-2008

Commission des services financiers de l'Ontario
5160, rue Yonge
Toronto, ON M2N 6L9
1 800 668-0128
416 250-7250



Dernière mise à jour :
2/10/2009 10:57:35 AM