

**RAPPORT SUR LE
QUESTIONNAIRE RELATIF À LA CLASSIFICATION
BASÉE SUR L'INFORMATION DE CRÉDIT**

**Canadian Council of Insurance Regulators
Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance**

Août 2009

RAPPORT SUR LE QUESTIONNAIRE RELATIF À LA CLASSIFICATION BASÉE SUR L'INFORMATION DE CRÉDIT

Canadian Council of Insurance Regulators
Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance

TABLE DES MATIÈRES

Méthodologie du questionnaire	2
Résultats du questionnaire	4
1. Commentaires généraux des assureurs	5
2. Assureurs qui n'utilisent pas la classification basée sur l'information de crédit	6
3. Assureurs qui utilisent la classification basée sur l'information de crédit	7
a) Processus de détermination de l'admissibilité	9
b) Processus de tarification	11
c) Processus de souscription	12
d) Divulgence et consentement	13
e) Mesures de contrôle	19
4. Autres lignes d'affaires	20
5. Lignes d'affaires commerciales	21
6. Utilisation de la classification basée sur l'information de crédit dans d'autres juridictions	22
Questionnaire relatif à la classification basée sur l'information de crédit dans le secteur des assurances de dommages	Annexe 1

RAPPORT SUR LE QUESTIONNAIRE RELATIF À LA CLASSIFICATION BASÉE SUR L'INFORMATION DE CRÉDIT

MÉTHODOLOGIE DU QUESTIONNAIRE

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) et d'autres organismes de réglementation ont reçu des demandes concernant l'utilisation de l'information de crédit par les assureurs afin de déterminer l'admissibilité, de tarifier et de souscrire l'assurance des biens personnels. Cette question a en outre attiré récemment l'attention des médias. La CSFO, au nom de tous les membres du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), à l'exception du Québec et de la Colombie-Britannique, voulait obtenir de l'information, au moyen d'un questionnaire, pour mieux comprendre comment les pointages de crédit étaient utilisés dans l'industrie de l'assurance.

La CSFO a envoyé le questionnaire relatif à la classification basée sur l'information de crédit (*Credit-Based Insurance Scoring Questionnaire*) à 35 compagnies d'assurance de biens qui exercent leurs activités en Ontario. Le questionnaire avait pour but de déterminer

- comment et quand les assureurs utilisent les pointages de crédit sur le marché de l'assurance des biens personnels;
- l'incidence de ces pointages sur les tarifs que paient les consommateurs et leur capacité de souscrire une assurance;
- la façon dont on en informe les consommateurs;
- les mesures de contrôle des assureurs concernant les pointages de crédit.

Des renseignements sur l'utilisation de la classification basée sur l'information de crédit par ces compagnies dans d'autres provinces et territoires ont également été recueillis afin que le CCRRA puisse se faire une idée de la question.

Les assureurs interrogés représentent environ 75 % du marché de l'assurance de biens selon le total des primes directes souscrites en 2007 en Ontario. Le questionnaire a été envoyé le 1^{er} avril 2009 et la majorité des compagnies y ont répondu avant le 14 avril 2009. Tous les assureurs ont rempli le questionnaire. La CSFO a utilisé les données qu'ont fournies 34 assureurs pour rédiger ce rapport.

Le questionnaire a été conçu de façon à permettre à un groupe d'assureurs affiliés (c'est-à-dire dont le chef de la direction ou l'agent principal et les pratiques en matière d'utilisation de classification basée sur l'information de crédit étaient essentiellement les mêmes) de remplir un seul questionnaire. Cette option a été utilisée par trois groupes de compagnies (huit assureurs). Les 26 autres assureurs ont rempli le questionnaire en tant qu'entités distinctes.

Le questionnaire a été conçu, envoyé et analysé sur une période de deux mois. Le sondage a été mené à l'aide de « *Survey Monkey* », un outil de sondage en ligne populaire.

RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE

Le questionnaire contenait 42 questions sur l'utilisation de la classification basée sur l'information de crédit. Les principaux résultats ont été répartis en six sections, dont chacune portait sur les données recueillies à partir d'une question ou d'un ensemble de questions connexes. Ces sections sont les suivantes :

1. Commentaires généraux émanant des assureurs
2. Assureurs qui n'utilisent pas la classification basée sur l'information de crédit
3. Assureurs qui utilisent la classification basée sur l'information de crédit
 - a) Processus de détermination de l'admissibilité
 - b) Processus de tarification
 - c) Processus de souscription
 - d) Divulgence et consentement
 - e) Mesures de contrôle
4. Autres lignes d'affaires
5. Lignes d'affaires commerciales
6. Utilisation de la classification basée sur l'information de crédit dans d'autres juridictions

Chaque section présente les principales conclusions appuyées par des tableaux contenant des données statistiques détaillées.

Dans ces tableaux, les taux relatifs à la fréquence des réponses sont calculés en fonction du pourcentage de répondants. Le cas échéant, les tableaux fournissent de l'information sur la part de marché de l'assureur (part du total des primes directes souscrites en assurance de biens en Ontario en 2007), qui comprend les assurances des biens personnels et commerciaux.

1. COMMENTAIRES GÉNÉRAUX DES ASSUREURS

Les assureurs ont fourni des commentaires généraux aux questions 3 à 5, ainsi qu'à la question 10. Les principales conclusions sont présentées sommairement ci-dessous. Elles sont suivies de données statistiques sur les réponses.

- La majorité des assureurs (soit 19 assureurs représentant une part de marché de 55 %) ont effectué une analyse actuarielle de leurs propres portefeuilles et sont venus à la conclusion qu'il existe une corrélation entre la classification basée sur l'information de crédit et la sinistralité.
- Quatre-vingt-quatorze pour cent des répondants se sont dits d'avis que cette classification constituait un indicateur valable de la sinistralité future.
- Les deux assureurs (représentant une part de marché de 6 %) qui ont déclaré ne pas avoir effectué d'analyse utilisent la classification basée sur l'information de crédit depuis plus de 10 ans. Un de ces assureurs a indiqué qu'il n'avait effectué aucune analyse actuarielle; il a toutefois déclaré qu'il avait constaté une corrélation entre l'utilisation d'un outil de cotation d'un tiers et les taux de sinistre relatifs à son propre portefeuille d'assurance.
- La majorité des assureurs (représentant une part de marché de 26 %) qui utilisent la classification basée sur l'information de crédit dans le cadre de leurs processus de détermination de l'admissibilité, de tarification ou de souscription en assurance des biens personnels le font depuis moins de trois ans.

Question 3			
Du point de vue de votre compagnie, est-ce que la classification d'un proposant ou d'un titulaire de police basée sur l'information de crédit est un indicateur valable de la sinistralité future?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Oui	94,1 %	32	68,96 %
Non	5,9 %	2	1,82 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			34

Question 4			
Votre compagnie a-t-elle effectué une analyse actuarielle de la corrélation entre la classification basée sur l'information de crédit et la sinistralité relative à ses propres portefeuilles d'assurance?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Oui	55,9 %	19	54,82 %
Non	44,1 %	15	15,96 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			34

Question 5 Votre compagnie a-t-elle trouvé une corrélation entre la classification basée sur l'information de crédit et la sinistralité relative à ses propres portefeuilles d'assurance?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Oui	58,8 %	20	55,52 %
Non	0,0 %	0	0,00 %
Aucune analyse effectuée	41,2 %	14	15,25 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			34

Question 10 Depuis combien de temps votre compagnie utilise-t-elle la classification basée sur l'information de crédit sous une forme ou une autre dans le cadre de l'évaluation des risques en assurance des biens personnels?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
3 ans ou moins	52,6 %	10	26,03 %
De 4 à 10 ans	36,8 %	7	23,38 %
Plus de 10 ans	10,5 %	2	5,52 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			34

2. ASSUREURS QUI N'UTILISENT PAS LA CLASSIFICATION BASÉE SUR L'INFORMATION DE CRÉDIT

La question 6 établit une distinction entre les assureurs qui n'utilisent pas la classification basée sur l'information de crédit et ceux qui le font. La question 40 examine plus en profondeur les projets des assureurs qui n'utilisent pas la classification basée sur l'information de crédit.

- Dix-neuf compagnies représentant une part de marché majoritaire (soit 55 %) utilisent actuellement la classification basée sur l'information de crédit. Six compagnies représentant une part de marché de 6 % prévoient utiliser la classification basée sur l'information de crédit au cours des trois prochaines années.
- Questionnés sur leurs projets à l'égard de l'utilisation de la classification basée sur l'information de crédit dans les cas où elle n'a pas actuellement cours, 23 assureurs ont répondu « sans objet ». Les données tirées des réponses antérieures indiqueraient que 19 d'entre eux n'auraient pas dû répondre à la question 40 puisqu'en effet, ils utilisent actuellement la classification basée sur l'information de crédit. On présume que les quatre autres assureurs qui ont indiqué « sans objet » l'ont fait parce que, dans les choix de réponses, il n'y a pas de période supérieure à trois ans.

Question 6 Votre compagnie utilise-t-elle la classification basée sur l'information de crédit dans le cadre de ses pratiques de détermination de l'admissibilité, de tarification ou de souscription en assurance des biens personnels?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Oui	55,9 %	19	54,93 %
Non (passer à la question 35)	44,1 %	15	15,85 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			34

Question 40 Si votre compagnie n'utilise pas la classification basée sur l'information de crédit dans le cadre de ses pratiques de détermination de l'admissibilité, de tarification ou de souscription en assurance des biens personnels, prévoit-elle l'utiliser à l'avenir?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Au cours de la prochaine année	5,9 %	2	0,73 %
Au cours des trois prochaines années	11,8 %	4	5,50 %
Utilisation non prévue	14,7 %	5	6,54 %
Sans objet	67,6 %	23	58,00 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			34

3. ASSUREURS QUI UTILISENT LA CLASSIFICATION BASÉE SUR L'INFORMATION DE CRÉDIT

Dans cette section, les réponses aux questions ont été regroupées afin de clarifier l'utilisation de la classification basée sur l'information de crédit parmi les assureurs.

Détermination de l'admissibilité

Pour les besoins du questionnaire, la définition de la détermination de l'admissibilité comprenait les pratiques de soumission de prix pour les nouveaux contrats d'assurance. Les données révèlent que les répondants ont interprété l'option « détermination de l'admissibilité des risques associés aux nouveaux contrats » comme une fonction du processus de souscription.

À la question 7, seulement deux assureurs (représentant une part de marché de 6 %) ont répondu qu'ils utilisent la classification basée sur l'information de crédit pour déterminer l'admissibilité des risques. Certaines des réponses ne concordent pas avec la réponse donnée à la question 11.

Tarification

À la question 7, 16 assureurs (représentant une part de marché de 49 %) ont répondu qu'ils utilisent la classification basée sur l'information de crédit pour tarifier les risques d'assurance des biens personnels.

Souscription

À la question 7, 12 assureurs (représentant une part de marché de 29 %) ont répondu que la classification basée sur l'information de crédit servait à prendre des décisions en matière de souscription. Certaines réponses ne concordent pas avec celles qui ont été données à d'autres questions.

Plan de paiement des primes

Deux compagnies (représentant une part de marché de 6 %) étaient les seuls assureurs qui ont indiqué utiliser la classification basée sur l'information de crédit pour déterminer l'admissibilité des proposants au plan de paiement des primes.

Autre

Des trois assureurs qui ont choisi cette réponse, deux ont fourni des éclaircissements sur leur utilisation de la classification basée sur l'information de crédit, alors que le dernier a précisé qu'il ne l'utilise que dans des circonstances particulières.

Question 7 Quand votre compagnie utilise-t-elle la classification basée sur l'information de crédit? Choisir tous les énoncés qui s'appliquent.			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Pour la détermination de l'admissibilité des risques	11,1 %	2	5,49 %
Pour la tarification des risques	84,2 %	16	48,70 %
Pour la souscription des risques	68,4 %	12	28,79 %
Pour la détermination de l'admissibilité à un plan de paiement des primes	10,5 %	2	5,49 %
Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)	15,8 %	3	11,08 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

Agences de renseignement de crédit

Les assureurs ont choisi plusieurs combinaisons relatives aux agences de renseignement de crédit qu'ils utilisent et au type ou à la forme d'information de crédit utilisées par ces agences. Un examen des réponses aux questions 8 et 9 indique ce qui suit :

- La majorité des répondants utilisent un algorithme exclusif.
- Six des 14 assureurs qui ont choisi la « Société 1 » comme agence de renseignement de crédit utilisent l'information de crédit de façon autonome ou dans le cadre de leur algorithme exclusif.
- Trois autres assureurs utilisent les pointages de crédit de la société 1 et de la société 2 dans leur algorithme exclusif.

Question 8 Avec quelle agence de renseignement de crédit votre entreprise fait-elle affaire? Choisir tous les énoncés qui s'appliquent.			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Société 1	73,7 %	14	38,15 %
Société 2	47,4 %	9	23,63 %
Société 3	0,0 %	0	0,00 %
Société 4	0,0 %	0	0,00 %
Autre agence de renseignement de crédit ou une source autre qu'une agence de renseignement de crédit (veuillez préciser – 350 caractères max.)	5,3 %	1	4,37 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

Question 9 Quel type ou quelle forme d'information de crédit votre compagnie utilise-t-elle? Choisir tous les énoncés qui s'appliquent.			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Un pointage de crédit fourni par une agence de renseignement de crédit	52,6 %	10	23,70 %
Un algorithme de tiers qui intègre un pointage de crédit fourni par une agence de renseignement de crédit	10,5 %	2	7,29 %
Un algorithme exclusif qui intègre un pointage de crédit fourni par une agence de renseignement de crédit	57,9 %	11	30,44 %
Seulement des renseignements ou des antécédents en matière de crédit; aucun pointage de crédit fourni par une agence de renseignement de crédit	15,8 %	3	6,63 %
Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)	5,3 %	1	7,12 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

a) Processus de détermination de l'admissibilité

Les réponses aux questions 11 à 14 ont été examinées comme formant un groupe.

- À la question 11, huit assureurs (représentant une part de marché de 16 %) ont répondu qu'ils obtenaient l'information de crédit de manière facultative aux fins de soumission d'un prix. De ces huit assureurs, cinq (représentant une part de marché de 10 %) ont répondu qu'une mauvaise classification basée sur l'information de crédit aurait une incidence défavorable sur le prix soumis (c.-à-d. des primes plus élevées). Un seul de ces cinq assureurs (représentant une part de marché de 1 %) a toutefois déclaré qu'il refusait les nouvelles demandes sur la foi d'une mauvaise classification basée sur l'information de crédit.
- De plus, à la question 13, les deux autres assureurs qui ont indiqué qu'ils utilisent la classification basée sur l'information de crédit pour refuser de nouvelles demandes ont également répondu à la question 11 qu'ils n'utilisent pas cette classification lorsqu'ils soumettent des prix. Il semble que certains

assureurs incluent l'option « Détermination de l'admissibilité des risques associés aux nouveaux contrats » comme étant une fonction du processus de souscription.

- Un assureur obtient l'information de crédit auprès d'un tiers pour prendre des décisions en matière de souscription. Une mauvaise classification obtenue auprès d'un tiers donnerait lieu à une inspection du bien.
- Différentes pratiques existent concernant la façon dont les assureurs traitent la classification basée sur l'information de crédit lorsqu'il y a deux proposant. Par exemple, deux assureurs utilisent le premier assuré désigné, alors qu'un autre utilise la classification du proposant dont la date de naissance arrive en premier durant l'année.

Question 11			
Votre compagnie utilise-t-elle la classification basée sur l'information de crédit lorsqu'elle soumet un prix à un proposant en assurance des biens personnels?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Obligatoire – L'information de crédit est requise pour soumettre un prix	5,3 %	1	7,12 %
Facultative – L'information de crédit peut être requise pour soumettre un prix	42,1 %	8	16,03 %
Ne l'utilise pas	52,6 %	10	31,78 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

Question 12			
Y a-t-il une incidence défavorable sur le prix si le proposant a une mauvaise classification basée sur l'information de crédit ou n'en a pas?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Oui	26,3 %	5	9,96 %
Non	21,1 %	4	6,77 %
Ne l'utilise pas	52,6 %	10	38,20 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

Question 13			
Votre compagnie utilise-t-elle la classification basée sur l'information de crédit pour refuser les nouvelles demandes?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Oui	15,8 %	3	6,63 %
Non	68,4 %	13	31,78 %
Aucune mesure	15,8 %	3	16,52 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

Question 14			
Lorsqu'il y a plus d'un proposant, quelle classification basée sur l'information de crédit votre compagnie utilise-t-elle pour déterminer l'admissibilité d'une nouvelle demande si les classifications sont différentes?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
La classification la plus élevée	10,5 %	2	6,29 %
La classification la plus faible	0,0 %	0	0,00 %
Une combinaison des classifications	5,3 %	1	1,11 %
Ne l'utilise pas	52,6 %	10	31,62 %
Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)	31,6 %	6	15,91 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

b) Processus de tarification

Les réponses que les assureurs ont fournies aux questions 15 et 16 ont été examinées ensemble.

- Seulement un assureur (représentant une part de marché de 2 %) a indiqué que l'absence de classification basée sur l'information de crédit aurait une incidence défavorable sur les primes d'un proposant et, dans le cas de proposants multiples (plus d'un nom d'assuré inscrit dans une police), l'assureur utiliserait la classification la plus élevée.
- Lorsqu'un proposant n'a pas de classification basée sur l'information de crédit, un assureur (représentant une part de marché de 9 %) impose son taux de base et, lorsqu'il y a plus d'un proposant, il utilise le premier assuré désigné dans la police.
- Un assureur utilise la classification basée sur l'information de crédit provenant d'un tiers et, si un proposant n'en a pas, il demande une inspection du bien.
- Onze assureurs (représentant une part de marché de 38 %) ont indiqué qu'il n'y a aucune incidence sur les primes lorsqu'un proposant n'a pas de classification basée sur l'information de crédit. Dans le cas de proposants multiples, les compagnies procèdent comme suit :
 - Quatre assureurs (représentant une part de marché de 12 %) ont dit qu'ils utiliseraient la classification la plus élevée.
 - Quatre assureurs (représentant une part de marché de 16 %) utiliseraient le premier assuré désigné dans la police.
 - Un assureur (représentant une part de marché de 2,2 %) a indiqué qu'il utiliserait la classification la plus faible, un autre (représentant une part de marché de 7 %) a déclaré qu'il utiliserait la première date de naissance, alors qu'un autre assureur (représentant une part de marché de 1 %) a écrit : « Nous ne demandons de l'information de crédit que pour le propriétaire de la police et c'est la classification qui en découle que nous utilisons ».

Question 15 Quelle mesure prend votre compagnie dans les cas où une personne n'a pas de classification basée sur l'information de crédit ou qu'aucune donnée n'est trouvée à son sujet?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Il y a une incidence défavorable sur les primes	5,3 %	1	1,91 %
Il n'y a aucune incidence sur les primes	57,9 %	11	37,74 %
Il y a une incidence favorable sur les primes	0,0 %	0	0,00 %
Ne l'utilise pas	5,3 %	1	1,15 %
Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)	31,6 %	6	14,12 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

Question 16 Lorsqu'il y a plus d'un proposant ou d'un titulaire de police, quelle classification basée sur l'information de crédit votre compagnie utilise-t-elle pour déterminer le tarif d'une police si les classifications sont différentes?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
La classification la plus élevée	26,3 %	5	13,45 %
La classification la plus faible	5,3 %	1	2,23 %
Une combinaison des classification	0,0 %	0	0,00 %
Ne l'utilise pas	5,3 %	1	1,15 %
Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)	63,2 %	12	38,11 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

c) Processus de souscription

Les questions 17 et 18 ont été examinées comme si elles formaient un groupe, en même temps que les réponses à la question 27.

En comparant les réponses à la question 18 et à la question 27, nous avons été en mesure de déterminer que les assureurs demandent l'information de crédit pour les renouvellements de contrats comme suit :

- Six assureurs en tout (représentant une part de marché de 13 %) demandent l'information de crédit au moins tous les deux ans (quatre autres assureurs ont donné cette réponse dans la section « Autre »).
- Cinq assureurs (représentant une part de marché de 17 %) ont répondu qu'ils demandent l'information de crédit chaque année.
- Trois assureurs demandent l'information de crédit lorsque le risque change.
- Deux assureurs ont indiqué qu'ils demandent l'information de crédit chaque année à l'égard des clients qui ont les plus mauvaises classifications de sorte que les titulaires de police aient l'occasion de bénéficier d'une amélioration de leur dossier de crédit.
- Une compagnie met à jour ces classifications tous les cinq ans (à l'exception des mauvaises classifications) ou à la demande du titulaire de police.
- Un assureur a répondu qu'il n'a pas mis en place de processus officiel de suivi.

- Un assureur (représentant une part de marché de 7 %) a révélé qu'il ne demande l'information de crédit que pour les nouveaux contrats et non pour les renouvellements.

Question 17 Votre compagnie prend-elle la classification basée sur l'information de crédit en compte dans sa décision de souscrire ou de renouveler ou non une police d'assurance des biens personnels?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Oui	21,1 %	4	13,22 %
Non	78,9 %	15	41,71 %
Ne l'utilise pas	0,0 %	0	0,00 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

Question 18 L'information de crédit est-elle demandée ou prise en compte à chaque renouvellement de police?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Oui	15,8 %	3	11,05 %
Ne l'utilise pas	26,3 %	5	11,78 %
Non (veuillez préciser quand, le cas échéant, elle est requise – 350 caractères max.)	57,9 %	11	32,10 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

Question 27 À quelle fréquence la classification basée sur l'information de crédit est-elle mise à jour?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Plus d'une fois par année	0,0 %	0	0,00 %
Annuellement	26,3 %	5	16,76 %
Au moins tous les deux ans	10,5 %	2	3,83 %
Seulement sur demande	5,3 %	1	1,91 %
Jamais	5,3 %	1	1,15 %
Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)	52,6 %	10	31,28 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

d) Divulgarion et consentement

Les réponses aux questions 19, 20 et 23 ont été analysées ensemble afin de déterminer comment et quand les assureurs informent les proposants qu'ils demanderont l'information de crédit à leur sujet. Nous avons consigné la méthode la plus souvent utilisée et souligné les autres.

- Tous les assureurs qui utilisent la classification basée sur l'information de crédit ont déclaré qu'ils informent le proposant ou le titulaire de police du fait qu'ils

obtiendront ce type de renseignements. Cela se fait verbalement à l'étape de la détermination de l'admissibilité ou dans la demande.

- À la question 20, les cinq assureurs (représentant une part de marché de 16 %) qui ont répondu « Autre » ont déclaré que leurs courtiers ou leurs agents exclusifs se chargent de la divulgation.
- À la question 23, six assureurs (représentant une part de marché de 14 %) ont fourni des renseignements supplémentaires dans la section « Autre » afin de clarifier davantage le choix du moment de la divulgation d'information supplémentaire au proposant ou au titulaire de police (p. ex., conversation semestrielle, inspection).

Question 19 Votre compagnie fait-elle comprendre au proposant ou au titulaire de police qu'elle demandera de l'information de crédit dans le cadre du processus de détermination de l'admissibilité, de tarification ou de souscription? Choisir tous les énoncés qui s'appliquent.			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Détermination de l'admissibilité	36,8 %	7	23,35 %
Tarification	73,7 %	14	38,77 %
Souscription	68,4 %	13	29,93 %
Pour la détermination de l'admissibilité à un plan de paiement des primes	10,5 %	2	5,49 %
Non	0,0 %	0	0,00 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

Question 20 Comment cette information est-elle divulguée au proposant ou au titulaire de police? Choisir tous les énoncés qui s'appliquent.			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Verbalement	57,9 %	11	36,33 %
Sur une page du site Web de la compagnie	26,3 %	5	10,77 %
Document de divulgation propre à la compagnie	26,3 %	5	22,77 %
Dans la demande	68,4 %	13	42,05 %
Ne communique pas cette information	0,0 %	0	0,00 %
Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)	26,3 %	5	16,16 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

Question 23 Quand cette information est-elle divulguée? Choisir tous les énoncés qui s'appliquent.			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Au cours du processus de détermination de l'admissibilité	47,4 %	9	29,12 %
À l'émission de la police	0,0 %	0	0,00 %
Au moment de la demande	63,2 %	12	42,05 %
Annuellement	0,0 %	0	0,00 %
Au moment du renouvellement de la police	0,0 %	0	0,00 %
Ne communique pas cette information	0,0 %	0	0,00 %
Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)	31,6 %	6	13,99 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

Les réponses aux questions 21 et 22 ont été examinées ensemble afin d'analyser la façon dont le consentement est obtenu.

- Tous les assureurs qui utilisent la classification basée sur l'information de crédit, à l'exception d'un seul, ont déclaré obtenir le consentement avant de demander l'information de crédit. Cependant, à la question 22, cette compagnie a répondu qu'elle n'obtenait pas de consentement particulier ou distinct et indiqué qu'un consentement général, exprès ou implicite, est obtenu pour l'utilisation de tous les renseignements personnels qui pourraient comprendre l'utilisation de la classification basée sur l'information de crédit.
- Un autre groupe de compagnies a répondu à la section « Autre » que le consentement était obtenu sous forme électronique au moment de la soumission du prix ou par le courtier. Aucune autre réponse n'a été choisie. Certaines réponses ne concordent pas avec celles qui ont été données à d'autres questions.
- Un assureur a répondu qu'un consentement était également obtenu en ce qui a trait au plan de paiement.

Question 21 Votre compagnie demande-t-elle au proposant ou au titulaire de police de consentir à l'utilisation de l'information de crédit qui le concerne?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Oui, avant de l'obtenir	94,7 %	18	47,81 %
Oui, après l'avoir obtenue	0,0 %	0	0,00 %
Non	5,3 %	1	7,12 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

Question 22 De quelle façon le consentement est-il obtenu? Choisir tous les énoncés qui s'appliquent.			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Verbalement	57,9 %	11	36,33 %
Demande en ligne	31,6 %	6	17,89 %
Sur la demande papier	63,2 %	12	40,83 %
Document de consentement propre à la compagnie	15,8 %	3	6,83 %
Ne demande pas de consentement	0,0 %	0	0,00 %
Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)	42,1 %	8	22,99 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

Les questions 24 à 27 ont été examinées ensemble afin d'étudier l'incidence de l'utilisation de la classification basée sur l'information de crédit et la fréquence à laquelle ces classifications sont obtenues.

- Sept des 16 compagnies qui utilisent la classification basée sur l'information de crédit pour la tarification (prix) n'informent pas leurs assurés qu'elles utilisent ces classifications pour établir le tarif de leurs polices.
- Des sept assureurs qui n'informent pas leurs assurés, trois mettent cette classification à jour chaque année, alors que les quatre autres le font tous les trois ans.
- À la question 27, 10 assureurs ont répondu « Autre » parce que leur réponse pouvait entrer dans plus d'une catégorie.

Question 24 Si votre compagnie utilise une classification basée sur l'information de crédit qui a une incidence défavorable sur la détermination de l'admissibilité, la tarification ou la souscription, en informe-t-elle le proposant ou le titulaire de police?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Oui, dans tous les cas	15,8 %	3	13,40 %
Oui, dans certains cas	5,3 %	1	6,59 %
Non, pas du tout	42,1 %	8	17,13 %
Sans objet	36,8 %	7	17,81 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

Question 25 Votre compagnie donne-t-elle les coordonnées de l'agence de renseignement de crédit au proposant ou au titulaire de police de sorte qu'il puisse vérifier les renseignements?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Oui	26,3 %	5	21,34 %
Oui, sur demande	68,4 %	13	32,45 %
Non	5,3 %	1	1,15 %
Sans objet	0,0 %	0	0,00 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

Question 26			
Si un proposant ou un titulaire de police fait en sorte que l'agence de renseignement de crédit corrige ou modifie l'information de crédit le concernant et qu'il vous en informe, votre compagnie effectuera-t-elle des modifications sur le plan de la tarification ou de la souscription?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Les modifications seront effectuées à la date de prise d'effet de la première classification pertinente basée sur l'information de crédit suivant le moment où le problème a d'abord été détecté.	15,8 %	3	5,29 %
Les modifications seront effectuées à la date de prise d'effet de la police ou du renouvellement la plus récente.	26,3 %	5	15,63 %
Les modifications seront effectuées à la date où nous en sommes informés.	36,8 %	7	22,36 %
Les modifications seront effectuées à la prochaine date de prise d'effet de la police ou du renouvellement.	0,0 %	0	0,00 %
Les modifications seront effectuées au moment de l'obtention de la prochaine information de crédit.	10,5 %	2	3,83 %
Aucune modification ne sera effectuée.	10,5 %	2	7,82 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

Question 27			
À quelle fréquence la classification basée sur l'information de crédit est-elle mise à jour?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Plus d'une fois par année	0,0 %	0	0,00 %
Annuellement	26,3 %	5	16,76 %
Au moins tous les deux ans	10,5 %	2	3,83 %
Seulement sur demande	5,3 %	1	1,91 %
Jamais	5,3 %	1	1,15 %
Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)	52,6 %	10	31,28 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

La divulgation aux proposant ou aux titulaires de police de l'incidence positive ou négative de la classification basée sur l'information de crédit a été analysée en tenant compte des réponses données aux questions 28 et 30 ensemble.

- Quarante-deux pour cent des compagnies qui utilisent la classification basée sur l'information de crédit (représentant une part de marché de 17 %) ne divulguent pas les cas d'incidence défavorable au proposant ou au titulaire de police.
- Tous les assureurs, à l'exception de quatre (représentant une part de marché de 7 %), divulguent certains de leurs rabais ou de leurs majorations dans leurs conditions particulières, que les consommateurs appellent souvent « renouvellements » ou « polices »; cependant, il semble que la majorité (15 assureurs représentant une part de marché de 48 %) ne divulgue pas les rabais ou les majorations liés à la classification basée sur l'information de crédit.

- Seulement un assureur (représentant une part de marché de 7 %) divulgue les rabais ou les majorations liés à la classification basée sur l'information de crédit dans les conditions particulières.

Question 28 Si une classification basée sur l'information de crédit a une incidence positive ou négative sur les primes d'un proposant ou d'un titulaire de police, cette information figure-t-elle dans les conditions particulières de votre compagnie?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Oui	5,3 %	1	6,59 %
Non	68,4 %	13	37,97 %
Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)	26,3 %	5	10,37 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

Question 30 Votre compagnie divulgue-t-elle les rabais ou les majorations dans ses conditions particulières?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Oui, tous	15,8 %	3	7,31 %
Oui, certains	63,2 %	12	39,54 %
Aucun	5,3 %	1	1,22 %
Sans objet (veuillez préciser – 350 caractères max.)	15,8 %	3	6,87 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

Lorsque les assureurs demandent l'information de crédit aux fins de détermination de l'admissibilité, de tarification ou de souscription, ils comprennent de façons différentes les répercussions d'une telle demande sur le pointage de crédit d'un consommateur.

- À l'exception d'un assureur, toutes les compagnies qui ont recours à la société 1 ont indiqué qu'une demande d'information de crédit aura peu ou pas d'incidence sur le pointage de crédit d'un consommateur.
- Pour ce qui est des réponses fournies par les assureurs qui ont recours à la société 2, deux compagnies n'en connaissaient pas les répercussions, une ne croyait pas que cela pouvait avoir une incidence et une autre estimait que les répercussions étaient négatives.

Question 29 Lorsque votre compagnie obtient l'information de crédit, est-ce que cette demande a des répercussions sur le pointage de crédit du proposant ou du titulaire de police?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Oui, de graves répercussions	5,3 %	1	1,11 %
Non, de légères répercussions	73,7 %	14	34,59 %
Pas du tout	5,3 %	1	6,59 %
Ne sais pas	15,8 %	3	12,64 %
Sans objet	0,0 %	0	0,00 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

e) Mesures de contrôle

Les réponses aux questions 31 à 33 ont été examinées ensemble parce qu'elles ont toutes trait aux mesures de contrôle concernant l'utilisation de la classification basée sur l'information de crédit.

- Les assureurs qui utilisent la classification basée sur l'information de crédit à des fins de détermination de l'admissibilité, de tarification ou de souscription en assurance des biens personnels ont répondu avoir mis en place des mesures de contrôle pour protéger l'information et, à l'exception de leurs propres compagnies affiliées, courtiers, agents et intermédiaires, ils ne partagent pas ces classifications avec d'autres assureurs.
- Tous les assureurs ont déclaré avoir mis en place des politiques et méthodes ou des mesures de contrôle pour restreindre l'accès aux classifications basées sur l'information de crédit.

Question 31 Est-ce que la classification basée sur l'information de crédit est communiquée à d'autres assureurs?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Oui, sur demande seulement	0,0 %	0	0,00 %
Oui, seulement au sein du groupe de compagnies affiliées	26,3 %	5	11,27 %
Non	73,7 %	14	43,66 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

Question 32 Est-ce que la classification basée sur l'information de crédit est communiquée aux courtiers, agents ou intermédiaires de votre compagnie?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Oui	10,5 %	2	11,49 %
Non	78,9 %	15	39,60 %
Sans objet	10,5 %	2	3,83 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

Question 33 Comment votre compagnie s'assure-t-elle que l'information de crédit ou une classification basée sur l'information de crédit recueillie à une fin n'est pas utilisée directement ou indirectement à d'autres fins, y compris la détermination de l'admissibilité, la tarification ou la souscription d'un autre type d'assurance? Veuillez fournir des explications sur ces mesures de contrôle dans la case ci-dessous. (2 000 caractères max.)		
Choix de réponses (Nous avons demandé aux compagnies de fournir une réponse textuelle uniquement pour cette question. Le sommaire des réponses précède la question 31).	Nombre de réponses	Part de marché
	19	54,93 %
<i>Ayant répondu à la question</i>		19

À la question 34, nous avons demandé aux assureurs d'indiquer le nombre de plaintes liées à la classification basée sur l'information de crédit qu'ils ont reçues au cours de l'année précédente.

- Quatre des 19 assureurs ont reçu des plaintes du public au cours de la dernière année.
- Le nombre de plaintes reçues était inférieur à cinq, à l'exception d'une compagnie qui en a reçu 155 au cours de cette période¹.

Question 34 Votre compagnie a-t-elle reçu des plaintes des consommateurs concernant l'utilisation de la classification basée sur l'information de crédit?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Non	68,4 %	13	36,87 %
Oui. Veuillez préciser le nombre de plaintes reçues au cours des 12 derniers mois (d'avril 2008 à mars 2009).	31,6 %	6	18,05 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			19

4. AUTRES LIGNES D'AFFAIRES

Un seul assureur (représentant une part de marché de 1 %) utilise la classification basée sur l'information de crédit dans d'autres catégories d'assurance des particuliers (exception faite des biens personnels).

Question 35 Votre compagnie utilise-t-elle la classification basée sur l'information de crédit dans des catégories d'assurance des particuliers autres que l'assurance des biens personnels ou l'assurance-automobile?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Oui	2,9 %	1	1,11 %
Non	97,1 %	33	69,66 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			34

¹ Cette compagnie a déclaré qu'elle a envoyé une lettre circulaire en janvier 2009 à des centaines de milliers de titulaires de police pour les informer de son intention d'utiliser la classification basée sur l'information de crédit, dans une tentative d'amélioration de la divulgation et de la transparence.

5. LIGNES D’AFFAIRES COMMERCIALES

Les réponses aux questions 36 à 39 ont été analysées ensemble afin d'examiner l'utilisation de la classification basée sur l'information de crédit dans les lignes d'affaires commerciales.

- Des 19 assureurs qui utilisent la classification basée sur l'information de crédit pour la souscription d'assurance des biens personnels, neuf compagnies (représentant une part de marché de 40 %) souscrivent également des assurances commerciales. Ces neuf assureurs utilisent la classification basée sur l'information de crédit et six d'entre eux le font depuis plus de 10 ans.
- Des 15 assureurs qui n'utilisent actuellement pas la classification basée sur l'information de crédit dans le secteur de l'assurance des biens personnels, deux les utilisent dans le cadre de leurs pratiques de détermination de l'admissibilité, de tarification ou de souscription relatives à l'assurance commerciale, alors qu'un assureur s'en sert pour approuver les plans de paiement des primes des proposants des lignes commerciales.
- Deux des 16 assureurs qui souscrivent des assurances commerciales ont indiqué que la classification basée sur l'information de crédit ne constituait pas un indicateur valable de la sinistralité future. Certaines réponses ne concordent pas avec celles qui ont été données à d'autres questions.

Question 36			
Votre compagnie utilise-t-elle la classification basée sur l'information de crédit dans les lignes d'assurance commerciales?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Oui	47,1 %	16	50,12 %
Non (passer à la question 40)	52,9 %	18	20,66 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			34

Question 37			
Du point de vue de votre compagnie, est-ce que la classification basée sur l'information de crédit d'un proposant ou d'un titulaire de police dans les lignes commerciales est un indicateur valable de la sinistralité future?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Oui	87,5 %	14	48,30 %
Non	12,5 %	2	1,82 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			16

Question 38 Quand votre compagnie utilise-t-elle la classification basée sur l'information de crédit en assurance commerciale? Choisir tous les énoncés qui s'appliquent.			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
Pour la détermination de l'admissibilité des risques	56,3 %	9	30,15 %
Pour la tarification des risques	43,8 %	17	24,88 %
Pour la souscription des risques	75,0 %	12	38,52 %
Pour la détermination de l'admissibilité à un plan de paiement des primes	12,5 %	2	5,05 %
Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)	31,3 %	5	8,22 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			16

Question 39 Depuis combien de temps votre compagnie utilise-t-elle la classification basée sur l'information de crédit sous une forme ou une autre dans le cadre de l'évaluation des risques en assurance commerciale?			
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses	Part de marché
3 ans ou moins	18,8 %	3	8,06 %
De 4 à 10 ans	18,8 %	3	12,00 %
Plus de 10 ans	62,5 %	10	30,06 %
<i>Ayant répondu à la question</i>			16

6. UTILISATION DE LA CLASSIFICATION BASÉE SUR L'INFORMATION DE CRÉDIT DANS D'AUTRES JURIDICTIONS

Les questions 41 et 42 portaient sur l'utilisation de la classification basée sur l'information de crédit dans d'autres provinces et territoires.

- Seize des 19 assureurs (représentant une part de marché de 51 %) qui utilisent la classification basée sur l'information de crédit en Ontario les utilisent également dans d'autres juridictions.
- L'Alberta est la seule province ou le seul territoire où les 16 assureurs ont tous déclaré utiliser la classification basée sur l'information de crédit.
- Des trois assureurs qui n'utilisent pas la classification basée sur l'information de crédit à l'extérieur de l'Ontario, seulement un souscrit de l'assurance en Ontario, alors que les deux autres souscrivent de l'assurance dans d'autres juridictions, mais n'y utilisent pas la classification basée sur l'information de crédit.
- La moitié des 16 assureurs (représentant une part de marché de 24 %) utilisent la classification basée sur l'information de crédit dans toutes les juridictions dans lesquelles ils souscrivent de l'assurance.
- Les 16 assureurs qui utilisent la classification basée sur l'information de crédit en Ontario et dans d'autres juridictions ont tous déclaré que leurs pratiques en cette matière (y compris pour la détermination de l'admissibilité, la tarification et la souscription) dans les autres juridictions ne diffèrent pas

tellement de celles utilisées en Ontario. Un assureur qui n'utilise pas la classification basée sur l'information de crédit dans d'autres juridictions a répondu « Sans objet » à la question 42, ce qui a fait passer le nombre total de réponses de 16 à 17.

- Des 34 répondants, trois assureurs ont sauté la question 41 parce qu'ils n'étaient pas obligés d'y répondre.

Question 41* D'autres organismes de réglementation ont demandé à la CSFO de recueillir des renseignements sur l'utilisation de la classification basée sur l'information de crédit dans d'autres juridictions. Veuillez indiquer si vous utilisez la classification basée sur l'information de crédit en assurance des biens personnels dans l'une ou l'autre des juridictions suivantes. Choisir tous les énoncés qui s'appliquent.		
Choix de réponses	Fréquence des réponses	Nombre de réponses
Alberta	51,6 %	16
Manitoba	29,0 %	9
Nouveau-Brunswick	32,3 %	10
Terre-Neuve-et-Labrador	19,4 %	6
Territoires du Nord-Ouest	22,6 %	7
Nouvelle-Écosse	29,0 %	9
Île-du-Prince-Édouard	25,8 %	8
Saskatchewan	19,4 %	6
Territoire du Yukon	19,4 %	6
Ne l'utilise pas	48,4 %	15
<i>Ayant répondu à la question</i>		31

Question 42* Si les pratiques de votre compagnie relatives à l'utilisation de la classification basée sur l'information de crédit, y compris pour la détermination de l'admissibilité, la tarification et la souscription dans l'une ou l'autre des juridictions mentionnées diffèrent beaucoup des renseignements fournis pour l'Ontario, veuillez fournir des détails : (2 000 caractères max.)	
Choix de réponses	Nombre de réponses
	17
<i>Ayant répondu à la question</i>	
	17

* Il n'était pas obligatoire de répondre aux questions 41 et 42.

QUESTIONNAIRE RELATIF À LA CLASSIFICATION BASÉE SUR L'INFORMATION DE CRÉDIT DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES DE DOMMAGES

Le 1^{er} avril 2009

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) et les organismes de réglementation de la Nouvelle-Écosse, de l'Île-du-Prince-Édouard, du Nouveau-Brunswick, de Terre-Neuve-et-Labrador, du Manitoba, de la Saskatchewan, de l'Alberta, des Territoires du Nord-Ouest et du Territoire du Yukon cherchent à obtenir des renseignements, à l'aide du questionnaire ci-joint, afin de mieux comprendre comment l'information de crédit est utilisée en assurance des biens personnels. Le questionnaire vise à recueillir des renseignements sur l'utilisation de la classification basée sur l'information de crédit par les assureurs des biens personnels. Cela comprend des renseignements sur le moment où les assureurs utilisent les antécédents en matière de crédit et la façon dont ils le font, les répercussions sur l'accessibilité et l'abordabilité de l'assurance pour les consommateurs, la divulgation aux consommateurs, la confidentialité, les mesures de contrôle et ainsi de suite.

Directives

Les chefs de la direction et les agents principaux des compagnies choisies pour participer au sondage sont tenus de confirmer par voie électronique que les renseignements fournis aux réponses du questionnaire représentent de façon honnête les pratiques relatives à la classification basée sur l'information de crédit adoptées par leur compagnie respective, à la date où le questionnaire est rempli.

À la question 41, nous vous demandons d'indiquer dans quelles juridictions vous utilisez la classification basée sur l'information de crédit. À la question 42, indiquez si les pratiques que votre compagnie utilise en cette matière dans d'autres juridictions diffèrent beaucoup de celles qu'elle observe en Ontario et en quoi elles sont différentes.

Renseignements confidentiels

Si vos réponses contiennent des renseignements confidentiels qui, selon vous, ne doivent pas être divulgués par la CSFO, veuillez l'indiquer dans votre réponse à la question 43 du questionnaire. La CSFO traitera ces renseignements de façon confidentielle, consciente du fait que la confidentialité et l'accès à l'information sont régis par des lois, tout particulièrement par l'article 17 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, et que, si une demande d'accès est présentée aux termes de la Loi, la CSFO pourrait être tenue de divulguer une partie ou l'ensemble de vos réponses. Vous devez préciser expressément les réponses que vous jugez confidentielles.

Groupes de compagnies affiliées

Dans le cas de groupes de compagnies affiliées, dont les pratiques relatives à la classification basée sur l'information de crédit sont essentiellement les mêmes et dont les réponses aux questions du questionnaire seraient les mêmes pour toutes les compagnies membres du groupe, un seul questionnaire peut être rempli pour toutes ces entreprises. Il faut fournir la raison sociale et le numéro d'identification unique de toutes les compagnies auxquelles le questionnaire s'applique. Si les pratiques relatives à la classification basée sur l'information de crédit diffèrent, veuillez remplir un questionnaire distinct pour chaque compagnie.

Boîtes de commentaires

Dans certains cas, il est nécessaire d'utiliser les boîtes de « commentaires » du questionnaire pour étayer les réponses fournies. Ces boîtes de « commentaires » peuvent également être utilisées pour fournir des renseignements contextuels ou supplémentaires concernant des réponses.

Dates de remise

Les compagnies sont tenues de remplir le questionnaire en ligne seulement au plus tard le 14 avril 2009.

Pour avoir accès au questionnaire, veuillez consulter les renseignements contenus dans le courriel qui vous a été envoyé le 1^{er} avril 2009. À titre d'information, une version PDF du questionnaire peut être consultée sur le site Web de la FSCO à l'adresse <http://www.fSCO.gov.on.ca>.

Questions

Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez appeler la ligne d'aide au 416 590-8475 ou envoyer vos questions par courriel à l'adresse creditscoring@CSFO.gov.on.ca.

Définition

Les définitions qui suivent s'appliquent au présent questionnaire :

« classification basée sur l'information de crédit » s'entend de toute forme d'évaluation subjective ou objective, de chiffre, de note, de classification ou de cote qui repose en tout ou en partie sur des renseignements relatifs au crédit d'un consommateur et qui sert à prédire le risque de sinistralité future que présente le consommateur, que ces données soient dérivées ou non d'un algorithme, d'une application informatique, d'un modèle ou de tout autre processus, et comprend, sans toutefois s'y limiter, tout renseignement utilisé par les fournisseurs de crédit dans le but de déterminer si un crédit doit être accordé, les cotes de crédit et les renseignements contenus dans un rapport de crédit.

« détermination de l'admissibilité » comprend les pratiques de soumission de prix relatives aux nouveaux contrats d'assurance.

« évaluation des risques » au moyen de la classification basée sur l'information de crédit, s'entend des pratiques, des processus ou des systèmes de détermination de l'admissibilité, de tarification ou de souscription.

SUR LA COMPAGNIE

1. Renseignements personnels : Veuillez indiquer le nom et les coordonnées de la personne avec qui la CSFO peut communiquer si elle a des questions relatives à vos réponses.

Nom de la compagnie :

Numéro d'identification unique :

Nom :

Poste :

Adresse électronique :

Tél. :

2. Si le présent questionnaire est rempli pour un groupe de compagnies dont le chef de la direction ou l'agent principal et les pratiques relatives à l'utilisation de la classification basée sur l'information de crédit sont essentiellement les mêmes, veuillez dresser la liste des compagnies faisant partie de ce groupe et en indiquer le numéro d'identification unique.

Veillez répondre aux questions sur les pratiques de votre compagnie relatives à la souscription d'assurance des biens personnels en Ontario seulement.

Si vous souscrivez en outre des assurances commerciales, veuillez répondre aux questions 36 à 39.

CONTEXTE

3. Du point de vue de votre compagnie, est-ce que la classification d'un proposant ou d'un titulaire de police basée sur l'information de crédit est un indicateur valable de la sinistralité future?
 Oui
 Non
4. Votre compagnie a-t-elle effectué une analyse actuarielle de la corrélation entre la classification basée sur l'information de crédit et la sinistralité relative à ses propres portefeuilles d'assurance?
 Oui
 Non

Annexe 1

5. Votre compagnie a-t-elle trouvé une corrélation entre la de classification basée sur l'information de crédit et la sinistralité relative à ses propres portefeuilles d'assurance?
- Oui
 - Non
 - Aucune analyse effectuée
6. Votre compagnie utilise-t-elle la classification basée sur l'information de crédit dans le cadre de ses pratiques de détermination de l'admissibilité, de tarification ou de souscription en assurance des biens personnels?
- Oui
 - Non (passer à la question 35)
7. Quand votre compagnie utilise-t-elle la classification basée sur l'information de crédit? Choisir tous les énoncés qui s'appliquent.
- Dans le cadre de la détermination de l'admissibilité des risques
 - Dans le cadre de la tarification des risques
 - Dans le cadre de la souscription des risques
 - Dans le cadre de la détermination de l'admissibilité à un plan de paiement des primes
 - Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)

8. Avec quelle agence de renseignement de crédit votre entreprise fait-elle affaire? Choisir tous les énoncés qui s'appliquent.
- Société 1
 - Société 2
 - Société 3
 - Société 4
 - Autre agence de renseignement de crédit ou une source autre qu'une agence de renseignement de crédit (veuillez préciser – 350 caractères max.)

9. Quel type ou quelle forme d'information de crédit votre compagnie utilise-t-elle? Choisir tous les énoncés qui s'appliquent.

Annexe 1

- Un pointage de crédit fourni par une agence de renseignement de crédit.
- Un algorithme de tiers qui intègre un pointage de crédit fourni par une agence de renseignement de crédit.
- Un algorithme exclusif qui intègre un pointage de crédit fourni par une agence de renseignement de crédit.
- Seulement des renseignements ou des antécédents en matière de crédit; aucun pointage de crédit fourni par une agence de renseignement de crédit.
- Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)

10. Depuis combien de temps votre compagnie utilise-t-elle la classification basée sur l'information de crédit sous une forme ou une autre dans le cadre de l'évaluation des risques en assurance des biens personnels?
- Trois ans ou moins
 - De 4 à 10 ans
 - Plus de 10 ans

ÉVALUATION DES RISQUES ASSOCIÉS AUX NOUVEAUX CONTRATS

11. Votre compagnie utilise-t-elle la classification basée sur l'information de crédit lorsqu'elle soumet un prix à un proposant en assurance des biens personnels?
- Obligatoire – L'information de crédit est requise pour soumettre un prix.
 - Facultative – L'information de crédit peut être requise pour soumettre un prix.
 - Ne les utilise pas.
12. Y a-t-il une incidence défavorable sur le prix si le proposant a une mauvaise classification basée sur l'information de crédit ou n'en a pas?
- Oui
 - Non
 - Ne les utilise pas.
13. Votre compagnie utilise-t-elle la classification basée sur l'information de crédit pour refuser les nouvelles demandes?
- Oui
 - Non

Annexe 1

- Ne les utilise pas.
14. Lorsqu'il y a plus d'un proposant, quelle classification basée sur l'information de crédit votre compagnie utilise-t-elle pour déterminer l'admissibilité d'une nouvelle demande si les classifications sont différentes?
- La classification la plus élevée
 - La classification la plus faible
 - Une combinaison des classifications
 - Ne les utilise pas.
 - Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)

TARIFICATION D'UN RISQUE

15. Quelle mesure prend votre compagnie dans les cas où une personne n'a pas de classification basée sur l'information de crédit ou qu'aucune donnée n'est trouvée à son sujet?
- Il y a une incidence défavorable sur les primes.
 - Il n'y a aucune incidence sur les primes.
 - Il y a une incidence favorable sur les primes.
 - Ne les utilise pas.
 - Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)

16. Lorsqu'il y a plus d'un proposant ou d'un titulaire de police, quelle classification basée sur l'information de crédit votre compagnie utilise-t-elle pour déterminer le tarif d'une police si les classifications sont différentes?
- La cote la plus élevée
 - La cote la plus faible
 - Une combinaison des cotes
 - Ne les utilise pas.
 - Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)

SOUSCRIPTION D'UN RISQUE

17. Votre compagnie prend-elle la classification basée sur l'information de crédit en compte dans sa décision de souscrire ou de renouveler ou non une police d'assurance des biens personnels?
- Oui
 - Non
 - Ne les utilise pas.
18. L'information de crédit est-elle demandée ou prise en compte à chaque renouvellement de police?
- Oui
 - Ne les utilise pas.
 - Non (veuillez préciser quand, le cas échéant, elle est requise – 350 caractères max.)

DIVULGATION ET CONSENTEMENT

19. Votre compagnie fait-elle comprendre au proposant ou au titulaire de police qu'elle demandera de l'information de crédit dans le cadre du processus de détermination de l'admissibilité, de tarification ou de souscription? Choisir tous les énoncés qui s'appliquent.
- Détermination de l'admissibilité
 - Tarification
 - Souscription
 - Dans le cadre de la détermination de l'admissibilité à un plan de paiement des primes
 - Non
20. Comment cette information est-elle divulguée au proposant ou au titulaire de police? Choisir tous les énoncés qui s'appliquent.
- Verbalement
 - Sur une page du site Web de la compagnie
 - Document de divulgation propre à la compagnie
 - Dans la demande
 - Ne communique pas cette information.
 - Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)

Annexe 1

21. Votre compagnie demande-t-elle au proposant ou au titulaire de police de consentir à l'utilisation de l'information de crédit qui le concerne?
- Oui, avant de l'obtenir
 - Oui, après l'avoir obtenue
 - Non
22. De quelle façon le consentement est-il obtenu? Choisir tous les énoncés qui s'appliquent.
- Verbalement
 - Demande en ligne
 - Sur la demande papier
 - Document de divulgation propre à la compagnie
 - Ne demande pas de consentement.
 - Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)

23. Quand cette information est-elle divulguée? Choisir tous les énoncés qui s'appliquent.
- Au cours du processus de détermination de l'admissibilité
 - À l'émission de la police
 - Au moment de la demande
 - Annuellement
 - Au moment du renouvellement de la police
 - Ne communique pas cette information.
 - Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)

24. Si votre compagnie utilise une classification basée sur l'information de crédit qui a une incidence défavorable sur la détermination de l'admissibilité, la tarification ou la souscription, en informe-t-elle le proposant ou le titulaire de police?
- Oui, dans tous les cas
 - Oui, dans certains cas
 - Non, pas du tout

Annexe 1

- Sans objet
25. Votre compagnie donne-t-elle les coordonnées de l'agence de renseignement de crédit au proposant ou au titulaire de police de sorte qu'il puisse vérifier les renseignements?
- Oui
 - Oui, sur demande
 - Non
 - Sans objet
26. Si un proposant ou un titulaire de police fait en sorte que l'agence de renseignement de crédit corrige ou modifie l'information de crédit le concernant et qu'il vous en informe, votre compagnie effectuera-t-elle des modifications sur le plan de la tarification ou de la souscription?
- Les modifications seront effectuées à la date de prise d'effet de la première classification pertinente basée sur l'information de crédit suivant le moment où le problème a d'abord été détecté.
 - Les modifications seront effectuées à la date de prise d'effet de la police ou du renouvellement la plus récente.
 - Les modifications seront effectuées à la date où nous en sommes informés.
 - Les modifications seront effectuées à la prochaine date de prise d'effet de la police ou du renouvellement.
 - Les modifications seront effectuées au moment de l'obtention de la prochaine information de crédit.
 - Aucune modification ne sera effectuée.
27. À quelle fréquence la classification basée sur l'information de crédit est-elle mise à jour?
- Plus d'une fois par année
 - Annuellement
 - Au moins tous les deux ans
 - Seulement sur demande
 - Jamais
 - Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)

Annexe 1

28. Si une classification basée sur l'information de crédit a une incidence positive ou négative sur les primes d'un proposant ou d'un titulaire de police, cette information figure-t-elle dans les conditions particulières de votre compagnie?
- Oui
 - Non
 - Autre (veuillez préciser - 350 caractères max.)

29. Lorsque votre compagnie obtient l'information de crédit, est-ce que cette demande a des répercussions sur le pointage de crédit du proposant ou du titulaire de police?
- Oui, de graves répercussions
 - Non, de légères répercussions
 - Non, pas du tout
 - Ne sais pas.
 - Sans objet

30. Votre compagnie divulgue-t-elle les rabais ou les majorations dans ses conditions particulières?
- Oui, tous
 - Oui, certains
 - Aucun
 - Sans objet (veuillez préciser – 350 caractères max.)

MESURES DE CONTRÔLE

31. Est-ce que la classification basée sur l'information de crédit est communiquée à d'autres assureurs?
- Oui, sur demande seulement
 - Oui, seulement au sein du groupe de compagnies affiliées
 - Non
32. Est-ce que la classification basée sur l'information de crédit est communiquée aux courtiers, agents ou intermédiaires de votre compagnie?
- Oui
 - Non
 - Sans objet

Annexe 1

33. Comment votre compagnie s'assure-t-elle que l'information de crédit ou une classification basée sur l'information de crédit recueillie à une fin n'est pas utilisée directement ou indirectement à d'autres fins, y compris la détermination de l'admissibilité, la tarification ou la souscription d'un autre type d'assurance? Veuillez fournir des explications sur ces mesures de contrôle dans la case ci-dessous.

34. Votre compagnie a-t-elle reçu des plaintes des consommateurs concernant l'utilisation de la classification basée sur l'information de crédit?

- Non
- Oui. Veuillez préciser le nombre de plaintes reçues au cours des 12 derniers mois (d'avril 2008 à mars 2009).

AUTRES LIGNES D'AFFAIRES

35. Votre compagnie utilise-t-elle la classification basée sur l'information de crédit dans des catégories d'assurance des particuliers autres que l'assurance des biens personnels ou l'assurance-automobile?

- Oui
- Non

36. Votre compagnie utilise-t-elle la classification basée sur l'information de crédit dans les lignes d'assurance commerciales?

- Oui
- Non (passer à la question 40)

ASSURANCE COMMERCIALE

Si vous avez indiqué que votre compagnie utilise la classification basée sur l'information de crédit dans le cadre de ses pratiques de détermination de l'admissibilité, de tarification ou de souscription en assurance commerciale, veuillez répondre aux questions 37 à 39.

Annexe 1

37. Du point de vue de votre compagnie, est-ce que la classification basée sur l'information de crédit d'un proposant ou d'un titulaire de police dans les lignes commerciales est un indicateur valable de la sinistralité future?
- Oui
 - Non

38. Quand votre compagnie utilise-t-elle la classification basée sur l'information de crédit en assurance commerciale? Choisir tous les énoncés qui s'appliquent.

- Dans le cadre de la détermination de l'admissibilité des risques
- Dans le cadre de la tarification des risques
- Dans le cadre de la souscription des risques
- Dans le cadre de la détermination de l'admissibilité à un plan de paiement des primes
- Autre (veuillez préciser – 350 caractères max.)

39. Depuis combien de temps votre compagnie utilise-t-elle la classification basée sur l'information de crédit sous une forme ou une autre dans le cadre de l'évaluation des risques en assurance commerciale?
- Trois ans ou moins
 - De 4 à 10 ans
 - Plus de 10 ans

AUTRE

40. Si votre compagnie n'utilise pas la classification basée sur l'information de crédit dans le cadre de ses pratiques de détermination de l'admissibilité, de tarification ou de souscription en assurance des biens personnels, prévoit-elle l'utiliser à l'avenir?
- Au cours de la prochaine année
 - Au cours des trois prochaines années
 - Utilisation non prévue
41. D'autres organismes de réglementation ont demandé à la CSFO de recueillir des renseignements sur l'utilisation de la classification basée sur l'information de crédit dans d'autres juridictions. Veuillez indiquer si vous utilisez la classification basée sur l'information de crédit en assurance des biens personnels dans l'une ou l'autre des juridictions ci-dessous. Choisir tous les énoncés qui s'appliquent.
- Alberta

Annexe 1

- Manitoba
- Nouveau-Brunswick
- Terre-Neuve-et-Labrador
- Territoires du Nord-Ouest
- Nouvelle-Écosse
- Île-du-Prince-Édouard
- Saskatchewan
- Territoire du Yukon
- Ne les utilise pas.

42. Si les pratiques de votre compagnie relatives à l'utilisation de la classification basée sur l'information de crédit, y compris pour la détermination de l'admissibilité, la tarification et la souscription, dans l'une ou l'autre des juridictions mentionnées diffèrent beaucoup des renseignements fournis pour l'Ontario, veuillez fournir des détails. (2 000 caractères max.)

43. Croyez-vous que les réponses données à l'une ou l'autre des questions suivantes, y compris les boîtes de texte, sont confidentielles et qu'elles ne devraient pas être divulguées aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*?

Veuillez passer en revue les directives avant de répondre à cette question.
Choisir tous les énoncés qui s'appliquent.

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Question 3 | <input type="checkbox"/> Question 23 |
| <input type="checkbox"/> Question 4 | <input type="checkbox"/> Question 24 |
| <input type="checkbox"/> Question 5 | <input type="checkbox"/> Question 25 |
| <input type="checkbox"/> Question 6 | <input type="checkbox"/> Question 26 |
| <input type="checkbox"/> Question 7 | <input type="checkbox"/> Question 27 |
| <input type="checkbox"/> Question 8 | <input type="checkbox"/> Question 28 |
| <input type="checkbox"/> Question 9 | <input type="checkbox"/> Question 29 |
| <input type="checkbox"/> Question 10 | <input type="checkbox"/> Question 30 |
| <input type="checkbox"/> Question 11 | <input type="checkbox"/> Question 31 |
| <input type="checkbox"/> Question 12 | <input type="checkbox"/> Question 32 |
| <input type="checkbox"/> Question 13 | <input type="checkbox"/> Question 33 |
| <input type="checkbox"/> Question 14 | <input type="checkbox"/> Question 34 |
| <input type="checkbox"/> Question 15 | <input type="checkbox"/> Question 35 |
| <input type="checkbox"/> Question 16 | <input type="checkbox"/> Question 36 |
| <input type="checkbox"/> Question 17 | <input type="checkbox"/> Question 37 |

Annexe 1

- | | | | |
|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | Question 18 | <input type="checkbox"/> | Question 38 |
| <input type="checkbox"/> | Question 19 | <input type="checkbox"/> | Question 39 |
| <input type="checkbox"/> | Question 20 | <input type="checkbox"/> | Question 40 |
| <input type="checkbox"/> | Question 21 | <input type="checkbox"/> | Question 41 |
| <input type="checkbox"/> | Question 22 | <input type="checkbox"/> | Question 42 |
| | | <input type="checkbox"/> | Question 43 |

CONFIRMATION

44. Confirmation du chef de la direction ou de l'agent principal

« J'ai pris connaissance des renseignements fournis dans le présent questionnaire. Je confirme que les renseignements fournis représentent de façon honnête l'utilisation par la compagnie de la classification basée sur l'information de crédit à la date où le questionnaire a été rempli. »

Nom :

Titre (chef de la direction ou agent principal) :

Entreprise :

Date :