Tout connaître **sur votre crédit** et les assurances

BAC | Bureau d'assurance du Canada

Introduction

Le principe d'équité en assurance de dommages veut que la prime reflète le risque à assurer. Un des critères utilisés par les assureurs de dommages est l'information de crédit. Ce critère permet l'équité entre les consommateurs et de définir le plus justement le risque rattaché à la prime que chacun paie pour ses besoins d'assurance.

Ce document vise à aider les consommateurs à mieux comprendre l'utilisation des informations de crédit par les assureurs de dommages.

Q1 ? L'utilisation de l'information de crédit est-elle une pratique courante chez les assureurs de dommages ?

L'utilisation de l'information de crédit pour établir une prime d'assurance, automobile ou habitation, est une pratique généralisée au Québec : une majorité d'assureurs y recourt.

Q2 ? Pourquoi utilise-t-on votre information de crédit ?

Des études ont démontré que l'information de crédit est un indicateur significatif (ou important) de probabilité de réclamation future. Ainsi, suite à la comparaison objective des informations de crédit d'une personne en parallèle avec son expérience de réclamation, un constat s'est imposé : si la cote de crédit est faible, la probabilité de subir un sinistre — donc de présenter une réclamation — augmente. L'inverse est aussi vrai.

D'ailleurs, l'expérience démontre qu'une grande proportion des consommateurs qui ont consenti à l'utilisation de leur information de crédit aux fins de tarification d'assurance ont obtenu une prime plus avantageuse.

L'information de crédit reflète l'historique des paiements d'un consommateur, et plus particulièrement sa discipline financière. Par conséquent, elle fournit une indication fiable de sa capacité à entretenir et à rénover ses biens, deux facteurs déterminants pour prévenir les pertes matérielles des assurés.

Cependant, il ne faut pas confondre faible revenu et mauvaise cote de crédit: un consommateur à faible revenu qui effectue régulièrement ses paiements peut avoir une cote de crédit exemplaire alors qu'un autre plus fortuné peut afficher un résultat plus faible s'il ne se conforme pas aux modalités de paiement convenues.

Q3 ? Les assureurs demandent-ils toujours le consentement pour obtenir des informations de crédit ?

Les assureurs demandent toujours un consentement **libre** et **éclairé** à leurs clients avant d'obtenir leur information de crédit.

Le consommateur ne doit donc pas se sentir obligé de donner son consentement pour obtenir une prime. De plus, il doit comprendre la nature et la portée de la demande; la question doit être suffisamment claire pour que le consommateur sache à quoi servira le consentement.

Q4 ? De quelle manière pouvez-vous accorder votre consentement ?

Le consentement peut être donné verbalement ou par voie électronique.

Q5 ? Qu'arrivera-t-il si vous refusez de donner votre consentement ?

Vous avez le droit de dire non. Aucun assureur ne refuserait de soumettre une prime à un consommateur qui ne donnerait pas accès à ses informations de crédit, ni de considérer la résiliation du contrat ou encore d'en exclure le renouvellement. Cependant, il est possible que vous ne bénéficiiez pas de la meilleure prime correspondant à vos besoins.

Q6 ?

Combien de temps conserve-t-on votre consentement ?

Le consentement est valide tant qu'un lien d'affaires est maintenu avec l'assureur. Dans ces circonstances, l'assureur n'est pas tenu d'obtenir à nouveau le consentement d'un consommateur pour obtenir d'autres informations auprès d'une agence de renseignements de crédit.

Q7 ?

À quel moment pouvez-vous retirer votre consentement ?

Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps.

Q8 ?

L'agent ou le courtier d'assurance a-t-il un accès direct à votre information de crédit ?

Non. Les agents et courtiers d'assurance n'ont pas d'accès direct à l'information de crédit des consommateurs. L'information reçue de l'agence de renseignements de crédit est intégrée au système de tarification de l'assureur qui l'utilise pour déterminer la prime d'un assuré.

Qui est responsable de l'information inscrite à votre dossier de crédit auprès des agences de renseignements de crédit ?

Q9 ?

Votre institution financière, avec votre consentement, fournit aux agences de renseignements de crédit des informations sur l'historique de vos paiements. Si vous avez des questions concernant votre information de crédit, contactez votre agence de renseignements de crédit pour obtenir un relevé des informations apparaissant à votre dossier.

Q10 ?

À qui dois-je faire appel pour des corrections ou des questions sur mon information de crédit ?

Vous pouvez accéder à votre dossier de crédit en communiquant avec les agences de renseignements de crédit[1].

[1] Consultez la fin de ce document pour connaître le nom des agences de renseignements de crédit

Q11 ?

La consultation de votre information de crédit affecte-t-elle votre cote de crédit ?

La consultation de votre propre information de crédit n'affecte pas votre cote de crédit. De plus, la consultation de votre information de crédit effectuée par un assureur n'a aucune incidence sur votre cote de crédit. Plusieurs croient — à tort — que plus un dossier de crédit est consulté par des assureurs, plus cette consultation affecte la cote de crédit du consommateur.

Q12 ?

Quelles sont les circonstances exceptionnelles pour lesquelles vous devriez en informer votre assureur ?

Si un consommateur estime qu'une situation exceptionnelle a eu une incidence négative sur sa cote de crédit, il peut en informer l'assureur afin qu'elle ne soit pas considérée dans l'évaluation de son dossier.

Exemple :
Un vol d'identité ou un événement catastrophique déclaré par les instances gouvernementales sont des exemples de situations exceptionnelles pouvant être inscrites au dossier d'un consommateur.

Que faire si vous n'êtes pas satisfait de l'utilisation de votre information de crédit effectuée par votre agent ou votre courtier, ou encore du traitement de vos renseignements par les agences de renseignements de crédit ?

Q13 ?

Si votre plainte concerne l'utilisation de votre information de crédit par un agent ou un courtier, veuillez d'abord communiquer avec la personne responsable du traitement des plaintes chez votre assureur.

En second lieu, si vous estimez ne pas avoir reçu de réponse appropriée, veuillez communiquer avec l'Autorité des marchés financiers au 1 877 525-0337.

Si votre plainte concerne le traitement des renseignements, veuillez d'abord communiquer avec votre agence de renseignements de crédit. Si vous n'êtes pas satisfait des corrections apportées, veuillez communiquer avec la Commission d'accès à l'information du Québec au 1 888 528-7741.

Q14 ?

Les compagnies d'assurance utilisent-elles différemment l'information de crédit ?

Les assureurs utilisent différents critères de tarification pour établir la prime de leurs assurés et l'information de crédit figure parmi ceux-ci. L'importance accordée à chacun et le processus d'évaluation des risques varient toutefois d'un assureur à l'autre. Les compagnies développent différents modèles actuariels pour établir les primes afin de définir le plus justement le risque et se démarquer de la concurrence. **Une pratique qui contribue à établir une saine concurrence au bénéfice des consommateurs.**

Q15 ?

L'utilisation de l'information de crédit comporte-t-elle des avantages pour les consommateurs ?

Oui. L'utilisation de l'information de crédit en souscription d'assurance permet aux assureurs qui y recourent d'offrir à une clientèle diversifiée des produits mieux adaptés à leurs besoins. Par exemple, l'assurance automobile s'inscrit dans un marché hautement concurrentiel et, par conséquent, donne aux assureurs l'occasion d'offrir aux consommateurs un choix plus varié de protections.

Selon le *Rapport sur la tarification en assurance automobile*[2], l'AMF a constaté que l'utilisation de l'information de crédit peut générer des rabais de 30 % et jusqu'à 15 % de majoration sur la prime d'assurance automobile.

[2] Autorité des marchés financiers (2008). Rapport sur la tarification en assurance automobile (2007), p.23.

Q16 ?

Est-ce que l'information de crédit est le seul critère utilisé par les assureurs pour déterminer la prime d'assurance?

Non. Les principaux critères utilisés pour déterminer la prime d'assurance automobile sont l'âge, le sexe, le type de véhicule, l'utilisation qui en est faite, le lieu de résidence, la classe de conducteur, le dossier de réclamation, les protections achetées.

Les principaux critères touchant l'assurance habitation sont les caractéristiques physiques de votre demeure et son environnement, la valeur de la propriété, l'étendue de la protection, la valeur des biens à assurer, les garanties distinctes et supplémentaires, la franchise, l'historique de réclamations.

Vous avez des questions ?

Pour toute question concernant l'utilisation de l'information de crédit, communiquez avec le Centre d'information sur les assurances du Bureau d'assurance du Canada au 514 288-4321, et ailleurs au Québec au 1 877 288-4321.

Références utiles

Bureau d'assurance du Canada
www.infoassurance.ca
1 877 288-4321

Autorité des marchés financiers
www.lautorite.qc.ca
1 877 525-0337

Commission d'accès à l'information du Québec
www.cai.gouv.qc.ca
1 877 644-4545

Agences de renseignements de crédit

Équifax
http://www.consumer.equifax.ca
1 800 465-7166

TransUnion
www.transunion.ca
1 877 713-3393

This document is available in English upon request.

BAC | Bureau d'assurance du Canada

800, rue du Square-Victoria, bureau 2410
C.P. 336, succ. Tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 0A2

De Montréal : 514 288-4321
D'ailleurs au Québec : 1 877 288-4321

www.infoassurance.ca