

CANADIAN BULLETIN

Date	2011-04-14
Recipient	All Stakeholders operating in all Canadian jurisdictions
Reference	AD-11-003
Subject	Code of Conduct for Insurers' Use of Credit Information

Attached please find the Insurance Bureau of Canada's ("IBC's"):

- **Code of Conduct for Insurers' Use of Credit Information (the "Code")** dated January 24, 2011, applicable in all jurisdictions except Quebec.
- **Guide for the Use of Credit Information by P&C Insurers in Quebec ("Guide")** dated September 28, 2010.

The purpose of the **Code/Guide** is to provide insurers who use credit information in their underwriting and rating activities for personal insurance [as set out below], with suggested best practices on the use of credit information in accordance with principles of consumer protection, and applicable federal and provincial laws. The IBC recommends that all insurers support the Code/Guide.

The **Code** applies to personal insurance only: private passenger automobile, homeowners, motorcycle, mobile-homeowners and non-commercial dwelling fire insurance policies [including boat, personal watercraft, snowmobile and recreational vehicle policies]. "Credit information", is defined in the Code to include credit scores, credit history, credit reports and other credit related information as defined under the provincial Consumer Reporting Acts.

The **Guide** covers credit information provided by a consumer reporting agency [a company registered with the *Commission d'accès à l'information* as a personal information agent]; personal insurance, both home and automobile insurance; pricing, underwriting and financing of premiums. Credit information may be used for other purposes (claims) which are not covered by the Guide.

If credit information in rating and underwriting decision-making is currently used or may be used in the future, **you are requested to liaise with your concerned Lloyd's underwriters to confirm that they voluntarily undertake to follow the practices outlined.** Please discuss this matter with your Lloyd's underwriters.

For further information, please contact lineage@lloyds.ca.

SEAN MURPHY

Attorney in Fact in Canada for Lloyd's Underwriters
Vice President, Compliance and Regulatory Affairs
Fax 514 861 0470
lineage@lloyds.ca

Code of Conduct for Insurers' Use of Credit Information (Code)

Purpose

The purpose of this Code of Conduct is to provide insurers who use credit information in their underwriting and rating activities for personal insurance with guidelines on the use of credit information in accordance with principles of consumer protection and applicable federal and provincial laws.

Scope

This Code applies to personal insurance only and does not apply to commercial insurance. In this context, "personal insurance" means private passenger automobile, homeowners, motorcycle, mobile-homeowners and non-commercial dwelling fire insurance policies [including boat, personal watercraft, snowmobile and recreational vehicle policies]. Such policies are individually underwritten for personal, family or household use. "Credit information", is defined in this Code to include credit scores, credit history, credit reports and other credit related information as defined under the provincial Consumer Reporting Acts.

These guidelines are for the use of credit information obtained from a consumer reporting agency in the context of quoting, underwriting and rating.

1. Comply with provincial laws

The insurer must be aware of and fully comply with any federal and provincial laws and regulations (including but not limited to Privacy Legislation and Consumer Reporting Acts) affecting their use and/or management of credit information.

2. Ensure credit information used is current and accurate

a) The insurer must use up to date credit information:

- The insurer shall not use credit information that is not current;
- The insurer shall update any customer credit information used, at the customer's request.

b) Ensure accurate credit information is used:

- When informed by a consumer reporting agency of a correction, supplement or deletion to an individual's credit file, the insurer must immediately make the necessary adjustments to the file and shall re-underwrite and re-rate the consumer as soon as practical;
- After re-underwriting or re-rating the insured, the insurer shall make any further adjustments that are consistent with its underwriting and rating practices;
- If an insurer determines that the insured has overpaid premium it shall comply with pertinent regulations relating to refunding of overpayments;

- At the request of the consumer, the insurer shall inform the consumer of the source/supplier of the credit information used (i.e. identifying the specific consumer reporting agency that supplied the credit information);
- The customer/applicant for insurance is responsible for contacting the consumer reporting agency to verify his/her file and, if applicable, request that it be corrected.

3. Gathering prior consent to collect and use credit information (written or verbal)

The insurer must secure prior consent to collect and use credit information from the consumer in accordance with the following principles and procedures:

Consent must be informed.

The following are characteristics of informed consent:

- Customers must not feel obliged to give consent;
- Customers must understand the nature and scope of the request. The request for consent must be clear and understandable to ensure that customers know specifically what they are consenting to and how that consent will be used;
- Consent must be specific and the insurer must not presume consent will be given. Consent may be given verbally, in writing or via an e-medium. E-medium consent should be a field that the policyholder can click on directly in order to give consent.

Prior to an agent or broker collecting credit information, the customer consent field (agent's or broker's screen) must be clear and explicit for the user. The field must not default to *yes*.

- b) No one can give consent for another person. Consent must be obtained directly from each individual in the household if their credit information is to be used. Any applicant or co-applicant about whom credit information will be collected and used must either provide a signed consent form or provide verbal consent directly to the agent or broker.
- c) Consent retention: The insurer must maintain the trail or proof of consent in the customer file (paper, e-medium or other). The retention period for the customer file is the minimum period required by law.
- d) Duration of consent: The consent is valid for the duration that the policy is in effect. Unless withdrawn by the policyholder, consent is valid for as long as the policyholder has a continuous business relationship with the insurer, i.e., the policy is in force until cancelled. Under these circumstances, the insurer can request the insured's credit record or credit information from the consumer reporting agency, by relying on the initial consent.

Wording of consent question (Verbal or written)

Key elements to be included in the consent request:

- i. Authorization to collect information from consumer reporting agencies;
- ii. Nature of the information sought (e.g. credit information);
- iii. Use made by the insurer of the credit information (what will it be used for);
- iv. Consent use period (validity);
- v. Right to withdraw and consequences (an insured may withdraw consent at any time in writing; however, he or she might not benefit from the insurer's best quote).

4. Keeping customers' credit information confidential and private

The insurer must respect the confidential nature of personal credit information. The only persons who should have access to the information are those who require it to do their job.

Relevant Canadian consumer and privacy protection laws are to be fully complied with. Among these is PIPEDA (Personal Information Protection and Electronic Documents Act), the federal privacy law that sets out rules around how private sector organizations may collect, use or disclose personal information. For example:

Consent is required for the collection of personal information and the subsequent use or disclosure of this information. Privacy legislation applies at the time that personal information is collected or in cases where the information has already been collected, prior to it being used for a purpose not previously identified. (PIPEDA, Principle 4.3.1)

Personal information is not to be used or disclosed for purposes other than those for which it was collected, except with the consent of the individual or as required by law. Personal information is to be retained only as long as necessary for the fulfillment of those purposes. (PIPEDA, Principle 4.5)

5. Use of credit as a sole variable

The insurer must not refuse to quote or base an insured's renewal rates, or deny, cancel or non-renew a policy of personal insurance solely on the basis of credit information without consideration of other non-credit underwriting or rating variables.

6. Legitimate uses of credit information – pricing, underwriting or financing of premiums - modeling

An individual's credit information must not be double counted in rating an individual's premium, consistent with established actuarial practice.

The insurer must seek assurance from suppliers of credit information that the following are not used as a negative factor in any credit scoring models:

- i. Inquiries by the consumer for his or her own credit information;

- ii. Inquiries relating to insurance;
- iii. Income, gender, address, ethnic group, religion, marital status, or nationality of the consumer;
- iv. Multiple lender inquiries, if coded by the consumer reporting agency on the consumer's credit information as being from the home mortgage industry and made within 30 days of one another, unless only one inquiry is considered;
- v. Multiple lender inquiries, if coded by the consumer reporting agency on the consumer's credit information as being from the automobile lending industry and made within 30 days of one another, unless only one inquiry is considered.
- vi. Factors used in establishing an individual's credit information must not include factors expressly prohibited in provincial insurance regulations or bulletins, which may vary by province.

7. Handling of Consumer Disputes

Consumer complaints about the insurer's use of a customer's credit information are to be addressed by the insurer in accordance with the complaint procedure provisions as required under federal (i.e. Financial Consumer Agency of Canada) and provincial law.

8. Taking adverse action as a result of credit information

- a) The Insurer must treat consumers fairly when they have no record of credit information or they are unable to create a credit score. In particular, this means:
 - Customers with an absence of credit information shall not be denied coverage, cancelled or non-renewed a policy of personal insurance without consideration of any other applicable underwriting factors;
 - In the absence of credit information, underwriting and rating decisions will be based upon the relevant information which is available to the insurer.
- b) The insurer must disclose to the consumer adverse action taken only as a result of credit information.
 - Notification should be provided to the consumer explaining the reason for the adverse action and in accordance with applicable Consumer Reporting Legislation laws.

9. Refusal of consent

The insurer shall not refuse to provide an insurance quote to the customer, nor refuse to insure a customer, nor terminate or refuse to renew a policy because the customer refuses to give consent to use their credit information. In this situation the customer will be offered a competitive rate but may not qualify for related discounts or the insurers' best quote.

An insurer shall not refuse to provide an insurance quote to a customer, nor terminate or refuse to renew a policy solely because of unfavourable credit information.

10. Extraordinary life circumstances

If a customer believes that his or her credit information resulted in an adverse action by their insurer and that their credit has been adversely impacted by an extraordinary life event, the customer could elect to provide a written request detailing the extraordinary event to their insurer. The insurer would then review the decision to use credit information as a rating and underwriting tool for this customer. The request must provide appropriate supporting documentation verifying how and why their credit history was adversely influenced and why it should be reconsidered. If an exception is approved by the insurer, the customer would be re-rated accordingly

Provided that there is sufficient evidence, extraordinary events may be considered by the insurer for the granting of reasonable exemptions. *An “extraordinary life event” could be, for example, an identity theft or a catastrophic event as declared by provincial authorities.*

If deemed necessary at the discretion of the insurer, consumers shall be provided a notice that reasonable exceptions are available and information about how the consumer may inquire further.

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

Objectif

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

Portée

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

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

1. Conformité aux lois provinciales et fédérales

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

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

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

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

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

- Lorsqu'une agence de renseignements sur les consommateurs transmet à l'assureur un avis de correction, d'ajout ou de suppression de renseignements au dossier de crédit d'une personne, il faut apporter immédiatement les rajustements nécessaires

au dossier et refaire l'évaluation des risques et la tarification dès que cela est possible.

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

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

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

- a) Le consentement doit être éclairé.

Voici certaines caractéristiques d'un consentement éclairé :

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

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

- b) Une personne ne peut donner le consentement au nom d'une autre personne. Il faut obtenir le consentement directement de chaque personne du ménage si on compte utiliser l'information de crédit à son sujet. Le client doit consentir par écrit à la collecte et à l'utilisation de l'information de crédit à son sujet ou signifier verbalement son consentement à cet égard à l'agent ou au courtier.
- c) Conservation du consentement : L'assureur doit maintenir au dossier du client une preuve de son consentement (papier, support électronique ou autre). La période de

conservation de la preuve du consentement au dossier du client est la période minimale prévue par la loi.

- d) **Durée du consentement** : Le consentement est valable tant que la police est en vigueur. À moins qu'il ne soit retiré par le titulaire de police, le consentement est valide aussi longtemps que le titulaire de police a un lien d'affaires ininterrompu avec l'assureur, c'est-à-dire tant que la police est en vigueur. Autrement dit, l'assureur peut obtenir auprès d'une agence de renseignements sur les consommateurs le dossier de crédit de l'assuré ou de l'information de crédit à son sujet en se fondant sur le consentement initial qui lui a été donné.

Libellé de la demande de consentement (verbale ou écrite)

Éléments essentiels à retrouver dans la demande de consentement :

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

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

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

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

Un consentement est requis pour la collecte de renseignements personnels et leur utilisation ou divulgation subséquente. Les lois sur la protection des renseignements personnels s'appliquent au moment où les renseignements personnels sont recueillis ou, si des renseignements recueillis antérieurement doivent être utilisés pour un motif qui n'avait pas été précisé, le nouveau motif doit être précisé avant une telle utilisation.
(LPRPDÉ, Principe 4.3.1)

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

renseignements personnels ne doivent être conservés que durant le délai nécessaire à la réalisation des objectifs visés.
(LPRPDÉ, Principe 4.5)

5. Utilisation du crédit comme seul facteur

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

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

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

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

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

7. Traitement des plaintes des consommateurs

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

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

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

- Il ne faut pas refuser d'accorder l'assurance, annuler ou ne pas renouveler une assurance individuelle en raison de l'absence d'un dossier de crédit. L'assureur doit considérer la demande d'assurance à la lumière de tous les autres facteurs liés à l'évaluation des risques.
 - En l'absence d'information de crédit, les décisions en matière d'évaluation des risques et de tarification doivent être fondées sur les renseignements pertinents que l'assureur a obtenus.
- b) L'assureur doit communiquer au consommateur les mesures négatives prises en raison de l'information de crédit.
- Il faut informer le consommateur de la raison de la décision défavorable, conformément aux lois applicables sur les renseignements sur les consommateurs.

9. Refus de consentement

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

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

10. Situations exceptionnelles

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

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

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



IBC | BAC

Insurance Bureau of Canada
Bureau d'assurance du Canada

**Guide for the Use of Credit Information
by P&C Insurers
in Quebec**

September 28, 2010

Introduction

A strong correlation exists between a consumer's credit score and the likelihood that he or she will file a claim. This information allows P&C insurers to establish a fairer premium for each consumer to reflect his or her profile.

To better protect consumers and establish credit information use parameters for P&C insurers, IBC approved the Guide and proposes that all P&C insurers in Quebec apply it.

The insurers that sign the Undertaking Agreement accept to respect it.

Please take note that this document is an English translation of the official French version.

Principles for requesting and using credit information

1. Application

This Guide covers:

- Credit information provided by a consumer reporting agency. A consumer reporting agency means a company registered with the *Commission d'accès à l'information* as a personal information agent.
- Personal insurance, both home insurance and automobile insurance.
- Pricing, underwriting and financing of premiums. Credit information may be used for other purposes (claims), which are not covered by the Guide.

2. Prior consent to collect and use credit information

The consumer must give the insurer prior consent to collect and use the credit information, which must meet the following standards:

- a) Consent is given only by the individual concerned. No one can give consent for another person.
- b) Consent must be free, informed and specific.

Definition:

- Free: Consumers must not feel obliged to give consent.
- Informed: Consumers must understand the nature and scope of the request. The question must be reasonably clear to ensure that consumers know what they are consenting to and how that consent will be used.
- Specific: Consent must be specific and the insurer must not presume consent. Consent may be given verbally, in writing or via an e-medium.

Moreover, when the agent or broker collects information in order to make an offer to a consumer, the consumer consent field on the agent's or broker's screen must be clear and explicit for the user. The field must not default to yes.

If the consumer is required to enter his or her consent via an e-medium, such consent must be a specific, clear and explicit field for the consumer. The field must not default to yes.

c) Consent retention:

The insurer must maintain the trail or proof of consent in the consumer's file (paper, e-medium or other). The retention period for the consumer file is the period provided for under the law.

d) Duration of consent:

Consent is valid for as long as the consumer has a continuous business relationship with the insurer, i.e., the policy is in force. Under these circumstances, the insurer can request the insured's credit information from a consumer reporting agency, without being required to ask for consent each time.

e) Consequences of refusing to give consent:

The insurer may not refuse to provide an insurance quote to the consumer, nor refuse to insure a consumer, nor terminate or refuse to renew a policy because the consumer refuses to give consent. However, he or she might not benefit from the insurer's best quote.

3. Recommended wording of consent question

Key elements to be included in the consent request using a verbal or written medium:

- i. Authorization to collect information from consumer reporting agencies
- ii. Nature of the information sought (i.e., credit information)
- iii. Use made by the insurer of the credit information (what will it be used for)
- iv. Consent use period (validity).

4. Withdrawing consent

A consumer may withdraw consent at any time. However, he or she might not benefit from the insurer's best quote.

5. Impact of insurer consulting credit information

The insurer must make sure that its credit information consultation will have no impact on the consumer's credit information held by the consumer reporting agency.

6. Impact of unfavourable credit information

An insurer may not refuse to provide an insurance quote to a consumer, nor terminate or refuse to renew a policy simply because of unfavourable credit information.

7. Absence of credit information

An insurer may not refuse to provide an insurance quote to a consumer, nor terminate or refuse to renew a policy simply because there is no credit record or an absence of credit information.

8. Exceptional life circumstances

If a consumer believes that his or her credit information has been adversely affected by an extraordinary life event resulting in the insurer applying an unfavourable measure, he or she can provide the insurer with documentation describing the exceptional life circumstances so that these can be disregarded when evaluating the file. The insurer will then review the validity of the consumer's request.

Examples of exceptional life circumstances include identity theft or a catastrophic event, as declared by the provincial government.

9. Updating credit information

The insurer must use credit information which is updated within a reasonable period.

10. Supplier error

If the consumer reporting agency informs an insurer that a correction was made to the consumer's file, the insurer undertakes to review the consumer's file accordingly.

The insured is responsible for contacting the consumer reporting agency to check his or her file and ask that it be corrected, if applicable.

11. Confidentiality of the credit information

The insurer must respect the confidential nature of the credit information. The only persons who should have access to the information are those who require it to do their job. Agents and brokers do not have access to credit information when carrying out their normal duties.

12. Credit information used by brokers

Brokers must follow the same rules as insurers with respect to credit information.

13. Consumer complaints

Complaints about an insurer's use of a consumer's credit information are to be addressed by the insurer in accordance with the procedures set out in the *Guide pratique pour l'établissement d'une politique d'examen des plaintes et de règlement des différends* (consumer complaints examination and dispute resolution mechanism) of the *Autorité des marchés financiers* (AMF) and the Undertaking Agreement.

14. Accuracy of data

The insurer undertakes to set up processes to ensure that the credit information transmitted to it by credit reporting agencies applies to the right consumer.



IBC | BAC

Insurance Bureau of Canada
Bureau d'assurance du Canada

**Guide d'utilisation de l'information de crédit
en assurance de dommages
au Québec**

Le 28 septembre 2010

Introduction

Il existe une forte corrélation entre les informations de crédit d'un consommateur et la probabilité qu'il fasse une réclamation pour un sinistre. Cette information permet aux assureurs de dommages d'établir une prime plus équitable pour chaque consommateur selon son profil.

Afin de mieux protéger les consommateurs et d'établir les normes d'utilisation des informations de crédit par les assureurs de dommages, le BAC a approuvé le présent Guide et il propose son adhésion à tous les assureurs de dommages au Québec.

Les assureurs signataires de la Convention d'adhésion s'engagent à le respecter.

Principes de demande et d'utilisation des informations de crédit

1. Application

Ce Guide s'applique :

- aux informations de crédit fournies par les agences d'évaluation du crédit. On entend par agences d'évaluation du crédit, les sociétés inscrites auprès de la Commission d'accès à l'information en tant qu'agent de renseignements personnels;
- à l'assurance des particuliers tant en assurance habitation qu'en assurance automobile;
- à la tarification, à la souscription et au financement des primes. L'information de crédit pourrait être utilisée à d'autres fins (réclamations) mais ce Guide ne s'y applique pas.

2. Consentement préalable pour la collecte et l'utilisation des informations de crédit

Le consommateur doit fournir à l'assureur un consentement préalable pour la collecte et l'utilisation des informations de crédit qui doit répondre aux normes suivantes :

- a) Le consentement est fourni par la personne concernée seulement. Une personne ne peut donner le consentement au nom d'une autre personne.
- b) Le consentement doit être libre, éclairé et manifeste.

On entend par :

- Libre : le consommateur ne doit pas se sentir obligé de donner son consentement.
- Éclairé : le consommateur doit comprendre la nature et la portée de la demande. La question doit être suffisamment claire afin que le consommateur sache ce à quoi il consent et ce à quoi servira le consentement.
- Manifeste : le consentement doit être spécifique et l'assureur ne doit pas présumer du consentement. Le consentement peut être donné verbalement, par écrit ou sur support électronique.

Dans le processus de collecte de renseignements par l'agent ou le courtier aux fins de faire une offre à un consommateur, le champ sur l'écran de l'agent ou du courtier concernant le consentement du consommateur doit être clair et explicite pour l'utilisateur. Le champ ne doit donc pas afficher l'information « oui » par défaut.

Lorsque le consommateur doit consigner lui-même son consentement sur support électronique, ce consentement doit être un champ spécifique, clair et explicite pour le consommateur. Le champ ne doit pas afficher l'information « oui » par défaut.

c) La conservation du consentement :

L'assureur doit conserver la trace ou la preuve du consentement dans le dossier du consommateur (papier, électronique ou autre). La période de conservation du dossier du consommateur est celle prévue dans la loi.

d) La durée du consentement :

Le consentement est valide tant et aussi longtemps que le consommateur a un lien d'affaires ininterrompu avec l'assureur, c'est-à-dire une police en vigueur. Dans ces circonstances, l'assureur peut requérir auprès d'une agence d'évaluation du crédit les informations de crédit du consommateur, sans lui redemander son consentement à nouveau.

e) Conséquences du refus d'accorder un consentement :

L'assureur ne doit pas, du seul fait du refus d'accorder un consentement, refuser de fournir une offre d'assurance au consommateur, ni résilier ou refuser de renouveler un contrat. Dans ce cas, il est possible que le consommateur ne puisse pas profiter de la meilleure offre de l'assureur.

3. Libellé recommandé de la demande de consentement

La demande de consentement doit contenir les éléments essentiels suivants dans un texte ou un script verbal :

- i. autorisation pour la demande de renseignements auprès des agences d'évaluation du crédit;
- ii. la nature des renseignements recherchés (quelles informations de crédit);
- iii. utilisation que fera l'assureur des renseignements (à quoi ils serviront);
- iv. période d'utilisation (validité) du consentement.

4. Retrait du consentement

Un consommateur peut en tout temps retirer son consentement. Par contre, le consommateur pourrait alors ne pas profiter de la meilleure offre de l'assureur.

5. Impact de la consultation par les assureurs sur l'information de crédit

L'assureur doit s'assurer que la consultation de l'information de crédit ne doit pas avoir d'impact sur le dossier des informations de crédit du consommateur détenu par l'agence d'évaluation du crédit.

6. Impact d'une information de crédit défavorable

L'assureur ne doit pas, du seul fait d'une information de crédit défavorable, refuser de fournir une offre d'assurance au consommateur, ni résilier ou refuser de renouveler un contrat.

7. Absence d'information de crédit

L'assureur ne doit pas, du seul fait d'une absence de dossier de crédit ou pour lequel il n'est pas possible d'obtenir de l'information de crédit, refuser de fournir une offre d'assurance au consommateur, ni résilier ou refuser de renouveler un contrat.

8. Circonstances exceptionnelles

Si un consommateur estime qu'une situation exceptionnelle a eu une incidence négative sur son information de crédit et qu'il en a résulté une mesure défavorable de la part de son assureur, il peut fournir à son assureur une demande décrivant la situation exceptionnelle afin d'ignorer ces circonstances dans l'évaluation de son dossier. L'assureur jugera alors du bien-fondé de la demande du consommateur.

Par situation exceptionnelle, on entend, par exemple, un vol d'identité ou un événement catastrophique déclaré par le gouvernement provincial.

9. Mise à jour des informations de crédit

L'assureur doit utiliser de l'information de crédit qui est mise à jour dans un délai raisonnable.

10. En cas d'erreur du fournisseur

Si l'agence d'évaluation de crédit informe un assureur d'une correction au dossier du consommateur, l'assureur s'engage à réviser le dossier du consommateur en conséquence.

Il appartient au consommateur de vérifier lui-même son dossier auprès des agences d'évaluation du crédit et de demander des corrections s'il y a lieu.

11. Confidentialité de l'information de crédit

L'assureur doit respecter le caractère confidentiel de l'information de crédit. Seules les personnes à qui ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions y ont accès. Les agents et les courtiers n'ont pas accès à l'information de crédit dans l'exercice normal de leurs fonctions.

12. Utilisation de l'information de crédit par les courtiers

Les courtiers sont tenus aux mêmes règles que les assureurs relativement aux informations de crédit.

13. Plaintes des consommateurs

Une plainte formulée par un consommateur sur l'utilisation que fait un assureur de l'information de crédit à son sujet doit être traitée par l'assureur selon les procédures établies dans le *Guide pratique pour l'établissement d'une politique d'examen des plaintes et de règlement des différends* de l'Autorité des marchés financiers et selon la Convention d'adhésion.

14. Exactitude des données

L'assureur s'engage à mettre en place des processus afin de s'assurer que les informations de crédit qui lui sont transmises par les agences d'évaluation de crédit concernent le bon consommateur.