



Ligne directrice LD7 ASSURANCE CRÉDIT COLLECTIVE

La présente ligne directrice a été approuvée par le Conseil d'administration de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. (ACCAP). Il est entendu que les sociétés membres l'adoptent, compte tenu de leur structure d'entreprise, de leurs produits et de leurs processus d'affaires, canaux de distribution compris. Il leur est en outre fortement recommandé de l'incorporer à leur programme de conformité.

Ligne directrice LD7

ASSURANCE CRÉDIT COLLECTIVE

1. OBJECTIF

La présente ligne directrice protège les intérêts des débiteurs, car y sont préconisées des pratiques uniformes pour les assureurs ainsi que des normes relatives aux opérations d'assurance crédit collective et à la communication de renseignements s'y rapportant.

2. PORTÉE

La présente ligne directrice s'applique à toutes les sociétés membres en ce qui concerne l'assurance crédit collective. Elle n'a préséance sur aucune responsabilité prévue par la législation. Advenant une quelconque divergence entre la présente ligne directrice et une loi applicable, c'est la loi qui fait autorité.

3. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Approche axée sur le client

Les assureurs devraient favoriser une culture où les clients sont traités équitablement. Au nombre des résultats visés par ce principe, mentionnons :

- fournir aux consommateurs des renseignements exacts et suffisamment détaillés avant, pendant et après la vente;
- écarter le risque que les produits vendus ne répondent pas aux besoins des clients;
- traiter les demandes de règlement dans les délais et avec équité; et
- traiter les plaintes et les différends des clients dans les délais et avec équité.

Communication claire de l'information

L'information devrait être communiquée de façon claire, indépendamment du moyen utilisé (entretien en personne, téléphone, poste, Internet, p. ex.).

Responsabilité de l'assureur

L'assureur qui confie des fonctions précises à un tiers conserve la responsabilité ultime desdites fonctions et, par conséquent, il doit, par voie contractuelle ou autre, faire en sorte que le tiers s'en acquitte et exiger de lui un comportement qui est conforme à la présente ligne directrice.

4. DÉFINITIONS

Dans la présente ligne directrice, on entend par

« **assurance crédit collective** » une assurance établie par des créanciers, ou pour leur compte, sur la vie ou le bien-être de leurs débiteurs et d'autres personnes sans lesquelles les débiteurs ne pourraient s'acquitter de leurs obligations envers le créancier, et par laquelle ils sont couverts individuellement en vertu d'un seul contrat;

« **certificat** » un document remis au débiteur et énonçant les dispositions relatives à l'assurance;

- « **créancier** » :
- a) un prêteur d'argent;
 - b) un vendeur ou locateur de produits, services, biens, droits ou privilèges payés au moyen d'une opération de crédit; ou
 - c) tout ayant cause aux droits, titres ou intérêts dudit prêteur, vendeur ou locateur;

- « **débiteur** » :
- a) un emprunteur d'argent, un co-emprunteur, un garant, un endosseur, ou le conjoint de l'un d'eux; ou
 - b) un acheteur ou locataire de produits, services, biens, droits ou privilèges payés au moyen d'une opération de crédit;

« **demande d'adhésion** » le processus par lequel un débiteur adhère à une assurance ou la fait remettre en vigueur, ce qui inclut les documents utilisés dans le cadre de ce processus;

« **dette** » le montant que le débiteur doit, à un moment ou à un autre, au créancier relativement à une opération de crédit; peut inclure tous frais accessoires et tous coûts, intérêts ou pénalités connexes;

« **jour** » un jour civil;

« **opération de crédit** » :

- a) un prêt;
- b) un engagement à prêter; ou
- c) une entente selon laquelle le débiteur paiera ultérieurement les produits, services ou biens achetés ou loués.

« **prime du consommateur** » la somme que le débiteur doit payer relativement au coût de l'assurance crédit collective. Cette somme ne peut être supérieure à la partie de la prime totale du titulaire du contrat collectif qui est attribuable au débiteur. Une prime du consommateur intervient quand :

- a) un montant pouvant être attribué à l'assurance est perçu auprès du débiteur ou lui est communiqué dans l'instrument de crédit ou autre instrument énonçant les éléments financiers de l'opération de crédit; ou
- b) les frais de crédit, d'intérêt, de service ou autres qui sont exigés des débiteurs diffèrent du seul fait qu'ils sont assurés ou non;

« **prime du titulaire du contrat collectif** » la somme que l'assureur fait payer pour l'assurance crédit collective. Elle comprend :

- a) toute somme payée au titulaire du contrat collectif relativement à la perception des primes des consommateurs; et
- b) tout remboursement des frais engagés par le titulaire du contrat collectif relativement à l'administration de l'assurance crédit collective.

5. MONTANT DE L'ASSURANCE CRÉDIT COLLECTIVE

- 1) La couverture d'un contrat d'assurance crédit collective doit être liée à un contrat de crédit précis entre le créancier et le débiteur. Elle ne doit pas être supérieure à la dette.
- 2) Nonobstant le point 5.1), si la dette a trait à une petite entreprise, une exploitation agricole, une pêcherie ou une entreprise d'élevage de bétail, le contrat d'assurance crédit collective peut prévoir une somme assurée égale à la totalité ou à une partie du montant correspondant à la limite d'une marge de crédit.

Dans la présente partie, on entend par « marge de crédit » l'engagement du créancier à prêter au débiteur, sans qu'il y ait de calendrier de remboursement prédéterminé, une ou plusieurs sommes dont le total non réglé ne dépasse pas une limite de crédit fixée à l'avance, laquelle n'est pas supérieure aux besoins raisonnables du débiteur en matière de crédit.

6. DURÉE DE L'ASSURANCE CRÉDIT COLLECTIVE

- 1) Si le contrat d'assurance crédit collective en vertu duquel une prime du consommateur est perçue auprès du débiteur n'exige pas de ce dernier qu'il présente une preuve d'assurabilité, l'assurance entre en vigueur, sous réserve des conditions de la demande d'adhésion, à la date où :
 - a) le débiteur adhère à l'assurance; ou
 - b) à celle où le débiteur conclut une opération de crédit, si cette date est ultérieure à la précédente.
- 2) Quand une preuve d'assurabilité est exigée, les conditions relatives à l'entrée en vigueur de l'assurance devraient être communiquées au débiteur au moment de la demande d'adhésion.
- 3) Si l'assurance a trait à une dette existante, une description de la date à laquelle l'assurance entrera en vigueur devrait être communiquée au débiteur au moment de la demande d'adhésion.
- 4) Si la dette est réglée avant la date d'échéance prévue, et que la prime du consommateur a été payée en un seul versement, la durée de l'assurance ne doit pas excéder les 15 jours suivant la date d'échéance prévue, sauf si elle est prorogée sans frais supplémentaires pour le débiteur. Toutefois, la durée de l'assurance peut être moindre que celle de l'opération de crédit de sorte à fournir une couverture modifiée ou partielle, ou s'étendre au-delà de la date d'échéance pour couvrir les défaillances, les prolongations ou autres variations touchant le remboursement.
- 5) Exception faite de l'assurance transférable (entre créanciers et/ou opérations de crédit avec le même créancier), si la dette est annulée par suite de son renouvellement ou de son refinancement avant la date d'échéance prévue, l'assurance en vigueur prend fin. Dans un tel cas, le consentement du débiteur

en cause n'est pas exigé pour mettre fin à l'assurance, sauf si la police collective ou le certificat d'assurance le requiert expressément.

7. ANNULATION OU NON-RENOUVELLEMENT

Si le contrat d'assurance crédit collective est annulé par la société d'assurances, ou résilié ou non renouvelé par le titulaire de la police collective (le créancier, p. ex.) et :

- 1) que la prime du consommateur a été payée en un seul versement, le débiteur continue d'être couvert relativement à la dette à recouvrer comme si le contrat d'assurance crédit collective était encore en vigueur;
- 2) que la prime du consommateur est payable en plus d'un versement ou que le contrat assurait une obligation de crédit renouvelable, l'assureur doit faire en sorte que le débiteur reçoive un préavis d'au moins 30 jours avant que l'assurance ne prenne fin.

8. CHANGEMENT D'ASSUREUR

- 1) Le débiteur devrait être protégé contre la perte de son assurance du seul fait que le titulaire de police change d'assureur. Cela ne s'applique pas à la modification de l'assurance ou des prestations se reflétant dans le contrat de remplacement et faite à la demande ou avec le consentement du titulaire du contrat collectif.
- 2) Aucun débiteur touchant des prestations en vertu du contrat remplacé ne peut également toucher des prestations aux termes du contrat de remplacement.

9. COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS AU DÉBITEUR DANS LE CADRE DE LA DEMANDE D'ADHÉSION

- 1) La présente partie ne s'applique que lorsque intervient une prime du consommateur.
- 2) La demande d'adhésion à un contrat d'assurance crédit collective peut être présentée au moment de la négociation ou de la conclusion de l'opération de crédit ou ultérieurement. La demande d'adhésion peut être faite en personne, par téléphone, par la poste, par voie électronique ou par d'autres moyens. Ces pratiques en matière de communication de renseignements s'appliquent dans tous les cas.
- 3) L'adhésion à l'assurance crédit collective doit être clairement distincte de l'opération de crédit; l'assurance peut faire l'objet d'une demande distincte, ou une autre approche peut être utilisée pour séparer les deux opérations.
- 4) La demande d'adhésion doit préciser clairement l'identité du ou des débiteurs devant être assurés de même que l'assurance demandée pour chacune de ces personnes.

- 5) Une copie de la demande d'adhésion ou une confirmation de la demande, selon le cas, doit être remise au débiteur au moment de ladite demande ou en temps opportun ultérieurement, et sur requête par la suite.
- 6) Dans le cadre de la demande d'adhésion, les renseignements suivants doivent être fournis au débiteur :
- a) la ou les prestations d'assurance prévues par le produit (assurance vie, assurance invalidité, assurance maladies graves, p. ex.);
 - b) une déclaration précisant qui peut demander à être assuré;
 - c) une déclaration précisant que l'assurance est facultative;
 - d) une déclaration précisant que le débiteur dispose d'un délai déterminé, qui doit être d'au moins 20 jours après réception du certificat décrit à la partie 10, pour examiner les dispositions de l'assurance et que, dans ce délai, il peut annuler l'assurance et être remboursé intégralement;
 - e) une déclaration précisant que l'assurance peut être résiliée en tout temps par le débiteur;
 - f) s'il y a lieu, une déclaration précisant que certaines conditions sont susceptibles d'entraîner des limitations ou des exclusions au niveau de la couverture; l'on doit indiquer clairement les exclusions, restrictions et limites de garantie importantes, comme – sans toutefois s'y limiter – les maladies préexistantes et les répercussions des fausses déclarations;
 - g) l'un ou l'autre des éléments suivants :
 - i) le montant de la prime du consommateur, ou
 - ii) une description de la façon dont est établie la prime du consommateur qui soit suffisamment détaillée pour que le débiteur puisse la calculer;
 - h) s'il y a lieu, une déclaration précisant que l'assurance est subordonnée à l'acceptation par l'assureur de la demande d'adhésion, et faisant mention :
 - i) de toute autre mesure devant être prise par le ou les débiteurs;
 - ii) de l'obligation de l'assureur d'informer le ou les débiteurs en cas de refus de l'assurance; et
 - iii) des conditions d'entrée en vigueur de l'assurance si la demande est acceptée;
 - i) le nom de l'assureur et des instructions sur la façon de le contacter pour obtenir de plus amples renseignements ou des éclaircissements; et
 - j) les circonstances dans lesquelles l'assurance prend fin.

- 7) Il peut arriver que le débiteur fasse modifier le financement ou d'autres conditions d'une entente de crédit (un refinancement, p. ex.) et qu'il doive, de ce fait, demander une nouvelle assurance. Dans un tel cas, on devrait faire savoir au débiteur que la modification du financement pourrait avoir une incidence sur l'assurance ou y mettre fin, et qu'il devrait vérifier son certificat pour en savoir plus sur l'effet de la modification.

10. COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS AU DÉBITEUR – CERTIFICAT

- 1) L'assurance crédit collective doit toujours être attestée par un certificat d'assurance que l'assureur établit pour qu'il soit remis au débiteur.
- 2) Le certificat doit être envoyé au débiteur assuré dans les 20 jours de l'entrée en vigueur de l'assurance.
- 3) Chaque certificat doit indiquer les renseignements suivants :
 - a) le nom de l'assureur et son adresse au Canada, ainsi que des données suffisantes pour identifier le contrat d'assurance crédit collective;
 - b) le nom du ou des débiteurs, tel que consigné dans la demande d'adhésion, ou une description suffisamment précise des personnes admissibles à l'assurance pour que la personne qui a fait la demande puisse déterminer si elle est couverte;
 - c) une description de la couverture, en précisant notamment le montant de la garantie, la durée de l'assurance et toutes les conditions en matière d'admissibilité, d'exclusions, de restrictions et de limites de garantie (Des précisions sur les exclusions, les restrictions et les limites de garantie, comme – sans toutefois s'y limiter – les maladies préexistantes et les répercussions des fausses déclarations doivent être fournies de façon claire et de sorte à mettre en évidence leur application et leur portée.);
 - d) que l'assurance est facultative, le cas échéant;
 - e) s'il y a lieu, l'un ou l'autre des éléments suivants :
 - i) le montant de la prime du consommateur, ou
 - ii) une description de la façon dont est établie la prime du consommateur qui soit suffisamment détaillée pour que le débiteur puisse la calculer;
 - f) les circonstances dans lesquelles l'assurance entre en vigueur;
 - g) les répercussions de la modification de l'entente de crédit sur l'assurance, et les circonstances dans lesquelles celle-ci prend fin;
 - h) la marche à suivre pour présenter une demande de règlement, notamment :
 - i) à qui adresser la demande et où l'envoyer, et

- ii) le délai imparti pour présenter la demande, ou pour soumettre un avis ou une preuve de sinistre;
- i) que les prestations seront versées au créancier pour réduire ou éteindre la dette impayée;
- j) une description relativement à la situation où la durée de l'assurance peut être inférieure à la durée ou à la période d'amortissement du prêt, ou à celle où le montant de l'assurance peut être inférieur à celui de la dette, lorsque c'est à propos;
- k) où et auprès de qui le débiteur peut obtenir des renseignements plus précis sur les garanties, les exclusions, restrictions et limites de garantie (dont celles touchant les maladies préexistantes), ou sur d'autres dispositions le concernant;
- l) où le débiteur peut trouver des renseignements sur le processus de traitement des plaintes de l'assureur; et
- m) une description des circonstances dans lesquelles le débiteur a droit à un remboursement (si la dette est réglée avant la date d'échéance, p. ex.), la méthode de calcul des remboursements et la façon d'en faire la demande.

11. FORMATION ET CONTRÔLE

- 1) L'assureur doit établir des procédures raisonnables pour la formation de ceux et celles qui offrent ses produits. L'assureur qui passe un contrat avec un distributeur tiers et ne fournit pas directement une formation doit exiger, par voie contractuelle ou autre, l'établissement de procédures de formation raisonnables par ledit distributeur.
- 2) La formation doit porter notamment sur :
 - a) l'assurance;
 - b) l'admissibilité, les exclusions, les restrictions et les limites de garantie, y compris les maladies préexistantes;
 - c) les répercussions potentielles des modifications apportées aux ententes de crédit sur l'assurance en vigueur;
 - d) la demande et le processus d'adhésion à l'assurance;
 - e) le rôle de ceux et celles en charge dudit processus, y compris les obligations et les restrictions rattachées à ce rôle;
 - f) le processus de présentation des demandes de règlement;
 - g) les procédures relatives aux plaintes; et
 - h) le détail des services que l'assureur met à la disposition du débiteur.

- 3) L'assureur doit établir des procédures raisonnables de contrôle des activités des personnes chargées des adhésions. Si l'assureur a recours aux services d'un distributeur tiers, il doit exiger, par voie contractuelle ou autre, l'établissement de telles procédures par ledit distributeur.

12. REMBOURSEMENTS

- 1) Si l'assurance est annulée ou la demande d'adhésion refusée, l'assureur est tenu de faire en sorte que tout remboursement dû au(x) débiteur(s) soit effectué rapidement.
- 2) Les calculs doivent être basés sur la prime du consommateur payée par le débiteur et sur le mode de calcul décrit dans le certificat [voir le point 10.3)m)].

13. RÈGLEMENTS

- 1) L'assureur est tenu de veiller à ce que tous les sinistres soient réglés en temps opportun et conformément aux dispositions du contrat d'assurance crédit collective.
- 2) L'assureur peut désigner un représentant tiers pour traiter les demandes de règlement en son nom; dans ce cas, ledit représentant doit agir conformément au point 13.1).
- 3) L'assureur doit tenir à jour, ou faire tenir à jour, des dossiers adéquats relativement aux sinistres, lesquels doivent être conservés pendant une période raisonnable.

14. PLAINTES

Les assureurs doivent être dotés de politiques et de procédures pour traiter les plaintes dans les délais et avec équité.