Avis de l'Autorité des marchés financiers relatif à l'offre de produits d'assurance automobile s'appuyant sur l'utilisation de données liées à la télématique

Le présent avis s'adresse aux assureurs titulaires d'un permis pour pratiquer l'assurance automobile au Québec, aux cabinets et aux représentants en assurance de dommages.

Cet avis a pour objectif de préciser certaines attentes de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité) qui découlent de l'encadrement en vigueur au Québec, et ce, en lien avec l'offre de produits d'assurance automobile s'appuyant sur l'utilisation de données liées à la télématique (« programmes de télématique »). Ces attentes résultent des obligations des assureurs à l'égard de la *Loi sur les assurances,* RLRQ, c. A-32, dont celles de suivre des pratiques de gestion saine et prudente et de saines pratiques commerciales.

L'Autorité considère que les différentes lois, règlements et lignes directrices applicables aux assureurs, aux cabinets et aux représentants en assurance de dommages, permettent d'encadrer adéquatement l'offre de produits et services par les institutions financières, dont les programmes de télématique.

Encadrement prudentiel de l'Autorité

S'appuyant sur les principales obligations légales des institutions financières, les lignes directrices mises en place par l'Autorité ont notamment pour objectif de voir à ce que les institutions financières agissent équitablement dans leurs relations avec les consommateurs.

Ainsi, l'encadrement prudentiel développé par l'Autorité, notamment la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* et la *Ligne directrice sur la gestion des risques liés à l'impartition*, énonce des principes et des attentes qui s'appliquent à l'ensemble des produits offerts par les assureurs, dont les programmes de télématique.

Attentes de l'Autorité à l'égard du traitement équitable des consommateurs applicables aux programmes de télématique

Sur la base des principes et attentes énoncés dans la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*, l'Autorité s'attend notamment à ce que les consommateurs disposent d'une information qui leur permet d'être convenablement informés et de prendre des décisions éclairées quant au programme de télématique qui leur est offert et aux modifications qui lui sont apportées pendant la durée du contrat. De plus, en termes de traitement équitable du consommateur, l'adhésion à de tels programmes devrait être offerte sur une base volontaire pour le consommateur.

L'Autorité s'attend, entre autres, à ce que le régime d'information de l'assureur présente aux consommateurs les caractéristiques de son programme de télématique, par exemple :

- les critères d'admissibilité au programme de télématique;
- la nature des données qui seront collectées;
- l'utilisation qui sera faite de ces données (p. ex. : dans le cadre d'une enquête visant le règlement d'un sinistre, le cas échéant);
- les personnes au sein de l'assureur qui pourraient avoir accès aux données de télématique recueillies;
- l'incidence des données de la télématique sur la prime d'assurance automobile;
- la période retenue pour la révision périodique de la prime d'assurance.

De plus, l'Autorité s'attend à ce que l'assureur forme la force de vente pour qu'elle ait une connaissance adéquate de son programme de télématique et des documents d'information liés à ce programme. En effet, les représentants certifiés doivent pouvoir s'appuyer sur le régime d'information de l'assureur afin de conseiller convenablement les consommateurs en fonction de leurs besoins.

Attentes de l'Autorité à l'égard de la gestion des risques liés à l'impartition des programmes de télématique

Tel qu'énoncé dans la *Ligne directrice sur la gestion des risques liés à l'impartition*, l'Autorité considère que les assureurs demeurent responsables de la conformité de leurs ententes d'impartition aux exigences légales et réglementaire applicables aux activités imparties, et ce, même si l'exécution et la gestion de certaines activités sont assurées par des fournisseurs de services (tierces parties).

Afin de s'assurer d'une gestion saine et prudente de la part des assureurs relativement aux risques liés à l'impartition des programmes de télématique, l'Autorité s'attend notamment à ce que les assureurs se dotent d'une politique et de procédures pour gérer les risques inhérents à l'impartition des programmes de télématique. Par exemple, les contrats de services octroyés devraient inclure des modalités permettant de superviser le fournisseur et de s'assurer de sa capacité à garantir que la collecte, la détention, l'utilisation, la communication et la destruction des renseignements personnels associés à un tel programme respectent leurs propres exigences et soient en conformité avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ, c. P-39.1[1].

Autres considérations

L'Autorité s'attend à ce que les consommateurs soient au fait que la conduite du véhicule par une autre personne que le titulaire de la police d'assurance influe sur les données de la télématique et sur le calcul de la prime d'assurance.

L'Autorité considère par ailleurs que les assureurs devraient mettre en place toutes les mesures nécessaires afin de permettre et de faciliter l'accès par les consommateurs aux données télématiques les concernant et sur lesquelles repose le calcul de leur prime d'assurance automobile.

L'Autorité s'attend également à ce que les données de télématique ne soient pas utilisées par les assureurs pour refuser de souscrire une police d'assurance automobile, pour annuler une police en cours de terme ou pour refuser de renouveler une police.

Enfin, tous les intervenants impliqués dans l'offre de programmes de télématique devraient s'assurer de ne plus recevoir de données liées à la télématique après qu'un consommateur ait mis fin à sa participation à un programme de télématique.

Obligations concernant les renseignements personnels et la protection de la vie privée

L'Autorité est d'avis que les données recueillies par les assureurs dans le cadre d'un programme de télématique doivent être traitées comme des renseignements personnels. Par conséquent, les assureurs doivent s'assurer de la conformité de leurs pratiques avec les dispositions prévues dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

Ainsi, tous les intervenants sont tenus de veiller à ce que leur programme de télématique, y compris les documents relatifs au consentement, à la collecte, à la détention, à l'utilisation, à la communication et à la destruction des renseignements personnels par l'assureur ou des tiers respecte toutes les exigences découlant de la législation applicable à cet effet et reflète les meilleures pratiques dans ce domaine.

---

[1] Au Québec, la responsabilité de voir à l'application et au respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* revient à la Commission d'accès à l'information du Québec.

Le 9 avril 2015.