



Montréal, le 15 octobre 2024

M. Stephen Power
Directeur général par intérim
Autorité ontarienne de réglementation des services financiers
25 avenue Sheppard Ouest, Bureau 100
Toronto, ON, M2N 6S6
contactcentre@fsrao.ca

Objet: Consultation sur la règle et la ligne directrice proposées sur le service de signalement des fraudes

Monsieur,

Nous avons pris connaissance avec grand intérêt du projet de règle et de ligne directrice proposées sur le service de signalement des fraudes, lequel a été soumis à titre de consultation publique.

Étant le premier groupe financier coopératif en Amérique du Nord avec plus de 444 G\$ d'actifs¹ et 7,7 millions de membres et clients², le Mouvement Desjardins (le « Mouvement ») offre une vaste gamme de produits et services à l'échelle canadienne tant pour les clientèles des Particuliers que des Entreprises incluant la Gestion de patrimoine, l'Assurance de personnes et l'Assurance de dommages. Avec plus de 3.7 millions de clients et un volume total de prime s'élevant à plus de 6.9 milliards de dollars, Desjardins Groupe d'assurances générales inc. (« DGAG ») et ses filiales d'assurance comptent parmi les chefs de file en assurance de dommages au Canada³.

Le Mouvement Desjardins ayant à cœur l'intérêt de ses membres et clients est très actif dans la lutte contre la fraude. Il est à ce titre membre de l'association Équité qui œuvre à réduire et prévenir la fraude et le crime d'assurance. Dans cette perspective, le Mouvement ainsi que DGAG partagent l'objectif de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (« l'ARSF ») de lutter contre la fraude notamment celle en assurance automobile, qui a un impact direct sur l'ensemble de nos membres et clients. En effet, cette dernière leur génère du stress et entraîne des coûts opérationnels indus impactant ultimement l'ensemble des primes d'assurance.

Nous souhaitons ainsi vous partager nos commentaires visant à garantir la pertinence et l'efficacité du projet de service de signalement de la fraude et s'assurer que celui-ci s'inscrit dans une stratégie efficace de lutte contre la fraude et les abus en assurance automobile.

Un cadre efficace de lutte contre la fraude

Nous partageons l'intérêt de l'ARSF à mieux comprendre le coût réel de la fraude pour le système d'assurance de l'Ontario. En effet, l'estimation de 1,6 milliard de dollars identifiée dans le cadre du Groupe de travail antifraude de l'assurance-automobile de l'Ontario de 2012 date maintenant de plus d'une décennie. Bien qu'il soit utile de disposer d'un point de référence quantifié de la fraude à l'assurance automobile en Ontario, nous sommes d'avis que d'autres initiatives seraient à même d'apporter de meilleurs résultats tangibles à court terme afin que les conducteurs

¹ Au 30 juin 2024 : [Rapports financiers T2-2024](#)

² Au 30 juin 2024 : [Fiche technique aux investisseurs](#)

³ Au 30 juin 2024 : [Fiche technique aux investisseurs](#)

honnêtes ne soient pas pénalisés en raison de la malhonnêteté d'un petit nombre de fraudeurs. À cet effet, nous suggérons :

- L'ajout d'une protection de responsabilité limitée pour les parties prenantes de l'industrie afin de permettre la déclaration, le partage et l'action sur les informations de fraude;
- De permettre aux assureurs de refuser une couverture pour risque de fraude lorsqu'il existe des motifs raisonnables ou que le demandeur a des antécédents connus de fraude. Cela pourrait inclure l'annulation à mi-terme lorsque la fraude est détectée;
- De permettre la mise en place de listes de fournisseurs retirés par les assureurs pour fraude ou mauvais comportement;
- Une meilleure coordination de la lutte contre la fraude entre les entités publiques; et
- La mise en place d'un programme d'éducation des consommateurs sur la fraude à l'assurance.

Par ailleurs, nous croyons que le projet de règle et de ligne directrice sur le service de signalement des fraudes demandera des ressources substantielles pour être opérationnalisé et qu'il ne produira pas la valeur ajoutée espérée pour les assureurs tant que la phase 2 des travaux ne sera pas en place. Or, nous constatons que l'ARSF ne prévoit pas d'échéancier précis pour la mise en place de cette deuxième phase. Les assureurs ont tout avantage à lutter contre la fraude et ont besoin d'outils efficaces. Nous encourageons donc l'ARSF à renforcer le dialogue avec l'industrie afin de clarifier sa stratégie antifraude à court, moyen et long termes tout en travaillant sur l'application de mesures concrètes à chaque étape et en s'assurant que les outils identifiés répondent aux besoins communs de l'ARSF et de l'industrie. Une bonne compréhension de la stratégie globale et du rôle que jouera le service de signalement des fraudes facilitera la préparation et la collaboration des assureurs ainsi que la recherche de solutions innovantes et efficaces pour lutter contre ce fléau.

Définition

Nous sommes à l'aise avec la définition que l'ARSF propose de « cas de fraude », laquelle nous semble couvrir les multiples types de fraudes qui peuvent avoir lieu présentement. Un élément clé à long terme sera la capacité d'adapter la ligne directrice aux tendances futures et aux nouvelles méthodes de fraude auxquelles nous serons confrontés.

Nous constatons cependant une difficulté quant à l'interprétation de « a pris des mesures »⁴. Effectivement, les seuils de transmission d'un fichier aux fins d'enquête approfondie à l'Unité des enquêtes spéciales (UES) varient significativement d'un assureur à un autre, ce qui pourrait nuire grandement à la qualité des données globales du Service de signalement des fraudes. À cet effet, il pourrait être plus efficace de limiter la divulgation aux dossiers où les motifs raisonnables de croire en une fraude persistent, et ce, à la conclusion de l'enquête. Cela limiterait sensiblement le volume de dossiers à transmettre et éviterait de placer des citoyens honnêtes sur une liste les associant à la fraude tout en assurant une qualité plus uniforme et stable de l'information. Nous sommes d'avis que le projet serait ainsi plus simple et efficace à implanter.

⁴ Règle sur le service de signalement des fraudes par. 1(6), Ligne directrice proposée : Signalement des fraudes à l'assurance-automobile, section 4.

Information demandée

L'ARSF demande une grande quantité d'informations pour la mise en place de son registre entraînant un certain volume de saisie manuelle des données en raison de la portée large et non-exhaustive de la liste des informations à divulguer selon la ligne directrice. Considérant l'effort et les ressources nécessaires à l'opérationnalisation desdites règle et ligne directrice, nous recommandons d'aligner le plus possible les données requises sur la collecte de données liée au projet d'analyse de données ÉQ Aperçus de l'association Équité. Nous croyons que l'ARSF pourrait en effet bénéficier des travaux réalisés par Équité comme point de départ afin de réduire le temps nécessaire à l'exécution du projet.

Tension entre la protection des renseignements et la transmission de toutes les informations pertinentes

Nous constatons une certaine tension entre l'exigence de transmettre tous les renseignements prescrits, y compris les renseignements personnels, et l'attente visant à ne pas transmettre de renseignements personnels « qui ne sont pas nécessaires ». Or, nous sommes d'avis qu'il serait primordial pour l'industrie d'obtenir des attentes claires en termes de divulgation dans le but de faciliter la conformité à ce nouvel encadrement. Par conséquent, nous encourageons l'ARSF à fournir plus de détails sur l'interprétation des cas qui justifient la transmission de renseignements personnels par opposition à ceux qui ne le justifient pas. Par exemple, la transmission de renseignements personnels pourrait être limitée aux cas où l'investigation de l'UES est complétée et que les motifs raisonnables de croire en une fraude persistent. Encore une fois, le fait de mieux cibler les dossiers dans lesquels persistent des motifs raisonnables de croire en une fraude suivant une enquête pourrait assurer plus d'efficacité et limiter sensiblement le volume de dossiers à divulguer tout en assurant que les cas sont transférés à l'ARSF après avoir été adéquatement documentés.

Pour finir, nous réitérons notre intérêt à collaborer dans la lutte contre la fraude en assurance automobile et espérons que le service de signalement des fraudes sera implanté de façon à y contribuer efficacement. Au nom du Mouvement Desjardins, nous vous remercions pour cette occasion de partager nos commentaires.

Pour tout besoin d'information additionnelle, n'hésitez pas à communiquer avec les soussignés.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations les plus distinguées.



La directrice principale Affaires réglementaires,

Giuseppina Marra, CPA auditrice, IAS.A

Cc.

Mme Kareen Gaudreault, vice-présidente Indemnisation

Mme Marie-Andrée Alain, vice-présidente et chef de la conformité et protection des renseignements personnels

M. Jocelyn Laflamme, vice-président Actuariat et Souscription