



Commission des  
services financiers  
de l'Ontario

# **Rapport sur l'examen de l'assurance titres résidentielle de la CSFO**

Septembre 2015



## Table des matières

À propos de la Commission des services financiers de l'Ontario .....	2
Contexte.....	2
Introduction .....	2
Objectif de l'examen .....	3
Pourquoi la CSFO a effectué un examen .....	3
Méthodologie de l'examen.....	4
Résultats.....	4
Le marché.....	4
Part de marché.....	5
Primes et ententes de rétribution entre les assureurs et les avocats .....	5
L'état du marché .....	5
Pourquoi la CSFO a examiné les ententes de rétribution .....	6
Services .....	6
Rétribution .....	6
Ententes .....	7
Analyse.....	7
Surveillance et gestion des conflits par la compagnie.....	8
Analyse.....	8
Conclusion.....	9

## À propos de la Commission des services financiers de l'Ontario

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est un organisme qui relève du ministère des Finances et qui est chargé de réglementer les compagnies d'assurance, les agents et les experts en assurance en Ontario. La CSFO est également chargée de superviser les courtiers en hypothèques, les administrateurs, courtiers et agents; les régimes de retraite; les sociétés de prêt et de fiducie; les coopératives; les *credit unions* et les caisses populaires; les fournisseurs de services qui reçoivent un paiement direct des assureurs automobiles pour certaines indemnités d'accident prévues par la loi en Ontario.

Le mandat législatif de la Commission consiste à fournir des services de réglementation qui protègent l'intérêt public et à rehausser la confiance des consommateurs dans les secteurs réglementés. En qualité d'organisme de réglementation, la CSFO est déterminée à être moderne et impartiale, en soutenant le caractère concurrentiel des secteurs des services financiers.

### Contexte

Afin d'améliorer la confiance du public envers les secteurs réglementés, la CSFO doit s'assurer que les consommateurs aient accès à de l'information impartiale. Étant donné que l'assurance titres est un produit important pour les consommateurs, la CSFO a préparé une brochure d'information pour les consommateurs intitulée [Comprendre l'assurance titres](#). La brochure, disponible sur le site Web de la CSFO, donne un aperçu de l'assurance titres en Ontario, pour aider les consommateurs à prendre des décisions éclairées.

En plus de connaître ce type d'assurance, les consommateurs doivent aussi savoir que le secteur de l'assurance titres est concurrentiel et respecte les lois provinciales. En tant qu'organisme de réglementation de l'assurance en Ontario, la CSFO veille à ce que les compagnies d'assurance respectent la *Loi sur les assurances* et aient des pratiques commerciales équitables.

C'est pourquoi la CSFO effectue périodiquement des examens ou des enquêtes sur le secteur de l'assurance en utilisant une approche axée sur le risque en matière de réglementation. En vertu de cette approche réglementaire, la CSFO concentre son attention sur les risques susceptibles de causer le plus de tort. L'avantage de cette approche est de maximiser l'utilisation des ressources réglementaires et de réduire au minimum les coûts de mise en conformité.

Il s'agit du deuxième examen de l'assurance titres réalisé par la CSFO à ce jour. En août 2007, la CSFO a effectué un examen beaucoup plus vaste des pratiques de conduite sur le marché des compagnies d'assurance titres en Ontario. Pour de plus amples renseignements sur l'examen de 2007, visitez le [site Web de la CSFO](#) et lisez le *Rapport sur l'assurance titres*.

### Introduction

La CSFO a effectué un examen de cinq compagnies d'assurance qui étaient autorisées à vendre des produits d'assurance titres en Ontario entre décembre 2013 et août 2014.

Ce rapport présente les résultats de l'examen de l'assurance titres résidentielle réalisé par la CSFO en 2015, qui se concentre sur les ententes de rétribution en place entre les assureurs de titres et les

avocats qui distribuent des produits d'assurance titres à leurs clients. Dans les cas où les avocats distribuent des produits d'assurance titres destinés aux consommateurs au nom des compagnies d'assurance, il y a un conflit d'intérêts potentiel pour ce qui est de garantir que les consommateurs obtiennent des produits qui leur conviennent. Cet examen porte sur les mécanismes de contrôle mis en place par les assureurs de titres pour surveiller la distribution de leurs produits, ainsi que les divulgations fournies aux consommateurs pour leur permettre de prendre des décisions éclairées sur les produits qu'ils prévoient acheter.

### Objectif de l'examen

Pendant la période d'examen, soit de décembre 2013 à août 2014, cinq compagnies d'assurances agréées étaient autorisées à vendre de l'assurance titres en Ontario. Trois d'entre elles avaient conclu des ententes de rétribution avec des avocats qui commandent des polices d'assurance titres pour le compte de leurs clients.

L'objectif de l'examen de la CSFO consistait à :

- mieux comprendre les services que les avocats fournissent à ces compagnies d'assurance;
- déterminer comment le versement de la rétribution s'harmonise avec le modèle d'entreprise individuel de chaque compagnie d'assurance;
- découvrir quels mécanismes de contrôle interne les assureurs ont mis en place pour surveiller et gérer les conflits d'intérêts potentiels qui peuvent découler de ces ententes de rétribution;
- déterminer si le marché de la vente d'assurance titres résidentielle continue d'être concurrentiel.

### Pourquoi la CSFO a effectué un examen

En Ontario, le Règlement 69/07 de la *Loi sur les assurances* exige que les compagnies d'assurance titres obtiennent une opinion sur les titres de propriété d'un avocat qui ne travaille pas pour l'assureur de titres. En pratique, cela signifie que les assureurs comptent sur les avis juridiques que les consommateurs reçoivent de leurs avocats pour délivrer des polices d'assurance habitation. Cela signifie également que les consommateurs contractent généralement une assurance titres par l'intermédiaire de leurs avocats, qui agissent en leur qualité professionnelle en fournissant un large éventail de services de transactions immobilières à leurs clients.

Dans les situations où il y a des ententes de rétribution entre les assureurs et les avocats pour la distribution de produits d'assurance titres résidentielle, les observateurs extérieurs peuvent raisonnablement percevoir l'existence de conflits d'intérêts. L'existence d'un conflit d'intérêts ne signifie pas nécessairement que quelqu'un a fait quelque chose de mal, et il n'y a pas de problème s'il est défini et géré adéquatement. La CSFO reconnaît que les avocats en Ontario respectent les règles de déontologie qui font l'objet d'une surveillance par le Barreau du Haut-Canada (BHC). Cependant, la CSFO estime que les compagnies d'assurance ont aussi l'obligation de surveiller leur processus de distribution et de garantir que les consommateurs sont traités équitablement.

En ce qui concerne les plaintes, la CSFO continue de recevoir quelques plaintes au sujet de l'assurance titres de la part des consommateurs. Les statistiques de la CSFO montrent que les plaintes concernant l'assurance titres représentaient moins de un pour cent de toutes les plaintes concernant les assurances

incendie, accident et risques divers (IARD) rapportées en 2014 dans le secteur. La plupart de ces plaintes étaient liées aux réclamations pour des sinistres non couverts par les polices d'assurance titres ou aux exclusions des consommateurs qui étaient répertoriées dans leurs polices.

## Méthodologie de l'examen

Un élément clé de l'examen de la CSFO était une enquête sur les cinq compagnies d'assurance qui sont autorisées à vendre de l'assurance titres en Ontario. Cette enquête a été menée afin d'obtenir des renseignements sur :

- toute rétribution versée aux avocats par les assureurs pour vendre ou distribuer le produit d'assurance titres de l'entreprise;
- les exigences des assureurs pour les avocats de divulguer aux assurés la rétribution qu'ils reçoivent d'une compagnie d'assurance;
- si la rétribution versée par l'assureur a été ou est intégrée dans la prime perçue du titulaire de la police.

À la suite de l'enquête, la CSFO a eu des discussions de suivi avec les compagnies d'assurance titres pour mieux comprendre comment les ententes de rétribution entre les assureurs et les avocats s'harmonisent avec les modèles d'entreprise des assureurs. La CSFO a également demandé des renseignements sur le suivi et la surveillance des mécanismes de contrôle mis en place par ces assureurs en ce qui concerne la distribution de leurs produits d'assurance titres par des avocats.

## Résultats

### Le marché

Lorsque cette étude a été menée, cinq compagnies d'assurances agréées étaient autorisées à vendre de l'assurance titres en Ontario :

- Chicago Title Insurance Company
- First Canadian Title (FCT) Insurance Company Ltd.
- Lawyers' Professional Indemnity Company (LawPro)
- Stewart Title Guarantee Company
- Travelers Insurance Company of Canada

Parmi ces cinq sociétés, FCT Insurance Company Ltd., Stewart Title Guaranty Company et Chicago Title Insurance Company of Canada ont effectué la majorité de toutes les transactions d'assurance titres en Ontario. Chacune de ces compagnies d'assurance titres a concentré ses activités de marketing et de ventes sur un segment particulier du marché : les propriétaires, les prêteurs résidentiels, les promoteurs ou les établissements de refinancement hypothécaire.

## Part de marché

Nom de la compagnie	PED pour l'assurance titres en 2013 (en millions de dollars)	% du marché canadien de l'assurance titres en 2013	PED pour l'assurance titres en 2006 (en millions de dollars)	% du marché canadien de l'assurance titres en 2006
FCT Insurance	106	46 %	104	52,6 %
Stewart Title	92	40 %	70	36 %
Chicago Title	26	11 %	16	8 %
LawPro	6	3 %	6	3 %
Travelers	0	0 %	0,8	0,4 %
<b>Total</b>	<b>230 \$</b>	<b>100 %</b>	<b>196,8 \$</b>	<b>100 %</b>

De 2007 à 2013, le marché de l'assurance titres résidentielle de l'Ontario a connu une augmentation totale de 16 pour cent des primes émises directement (PED). (Ces années sont comparées parce qu'elles sont basées sur les dates des examens par la CSFO du marché de l'assurance titres résidentielle en Ontario.) Bien que la part de marché de chaque compagnie d'assurance titres ait évolué au cours des six dernières années, ces changements ne sont pas significatifs. Bien que les parts de marché aient changé au cours des dernières années, le marché a également connu une augmentation des PED.

## Primes et ententes de rétribution entre les assureurs et les avocats

### *L'état du marché*

Depuis 2007, la plupart des assureurs de titres ont augmenté les primes de 50 \$ en moyenne. Le coût des primes des polices d'assurance titres résidentielle varie selon les assureurs, mais la majorité se situe dans un écart de prix de 50 \$ à 60 \$.

Trois des cinq compagnies d'assurance titres ont conclu des ententes de rétribution avec des avocats. Ces assureurs facturent les mêmes taux de primes aux consommateurs, que les avocats qui ont commandé les polices aient conclu des ententes de rétribution avec les compagnies d'assurance ou non. Une des deux compagnies qui n'a pas d'entente de rétribution avec des avocats n'a pas augmenté ses primes depuis 2007.

Étant donné que la répartition des parts de marché n'a pas changé de façon substantielle et que les primes ne varient que de 50 \$ à 60 \$ d'un assureur de titres à l'autre, il semble que le marché de l'assurance titres résidentielle soit toujours concurrentiel.

Les taux de rétribution varient selon les assureurs, et un assureur varie ses frais par police selon le type de propriété acheté par le consommateur. Ces compagnies d'assurance titres ne fournissent pas toutes des directives aux avocats quant à savoir s'ils doivent partager ou non la rétribution – partiellement ou entièrement – en réduisant leurs frais ou en offrant un rabais à leurs clients. Ceci est laissé à l'entière discrétion de chaque avocat.

### *Pourquoi la CSFO a examiné les ententes de rétribution*

La CSFO a examiné les ententes de rétribution entre les compagnies d'assurance et les avocats pour mieux comprendre ce qui suit :

- quels services liés à l'entente de rétribution, le cas échéant, vont au-delà des exigences du Règlement de l'Ontario 69/07;
- comment les frais de rétribution sont calculés;
- comment les modalités de l'accord établissent les frais de rétribution payables aux avocats.

S'il s'agissait des principaux domaines sur lesquels portait l'examen des ententes de rétribution, il convient de noter que du point de vue du BHC, la rétribution versée aux avocats n'est pas considérée comme une commission. Le BHC considère ces honoraires comme des paiements pour les services juridiques des avocats ou de services d'administration ou de traitement.

### *Services*

En Ontario, tous les avocats fournissent des services de base pour la distribution de produits d'assurance titres. Cela comprend la réalisation d'une recherche de titre et la prestation d'une opinion sur le titre – lesquelles relèvent toutes les deux des exigences du Règlement de l'Ontario 69/07.

Pendant l'examen, les trois assureurs de titres qui ont dit offrir des ententes de rétribution ont indiqué que les avocats sont rémunérés s'ils commandent une assurance titres en ligne grâce à un logiciel personnalisé de l'entreprise ou une plateforme de commande en ligne. Ces assureurs de titres ont dit que les commandes en ligne génèrent des économies opérationnelles et administratives, qui sont transmises aux avocats par la rétribution qu'ils reçoivent.

Deux de ces assureurs de titres ont également indiqué qu'une partie du paiement de la rétribution représente les services juridiques qui sont fournis à l'assureur de titres, qui comprennent les services de base.

Si les avocats sont tenus d'utiliser le logiciel personnalisé de l'assureur ou la plateforme de commande en ligne pour être admissibles à une rétribution, ces services vont au-delà des services de base pour la distribution de produits d'assurance titres. Ces services supplémentaires comprennent la sélection des qualifications de titre dans une liste de contrôle dans le logiciel et l'indication de renseignements requis en ligne.

Selon les assureurs, l'utilisation par les avocats du logiciel personnalisé ou de la plateforme de commande en ligne permet de réaliser des économies, parce que le personnel des assureurs devrait autrement effectuer une bonne part du travail réalisé par les avocats en ligne. Cela inclut la saisie de données dans la police d'assurance titres, l'analyse de l'information sur le titre et la saisie des qualifications du titre.

### *Rétribution*

Une fois l'examen de la CSFO effectué, il y avait trois programmes de rétribution actifs pour les avocats qui vendaient ou distribuaient des produits d'assurance titres. Un seul de ces assureurs offrait un rabais

qui exigeait que l'avocat transmette les économies directement au consommateur. Le montant de cette réduction était minime et variait si la transaction concernait un nouvel achat ou un renouvellement.

Sur les deux assureurs de titres qui n'exigent pas que les économies soient transmises au consommateur, un assureur calcule ses économies par police en estimant le temps moyen qu'il faudrait à son personnel pour traiter la police d'assurance titres à l'interne et les frais juridiques moyens facturés par des avocats en Ontario pour une transaction d'achat résidentiel. L'autre assureur de titres a indiqué qu'il est difficile de calculer les économies de coûts liées aux services juridiques et à l'efficacité dans le traitement qu'il retire de la réduction des coûts de main-d'œuvre relatifs au traitement manuel des polices d'assurance titres et à la fourniture de service à la clientèle.

Les avocats qui ne participent pas à ces programmes de rétribution ne peuvent pas utiliser le logiciel personnalisé de l'assureur ou les plateformes de commande en ligne. En outre, aucune rétribution ne leur est versée, car le personnel des compagnies d'assurance titres devrait effectuer une grande partie du travail réalisé par les avocats qui utilisent le logiciel ou les plateformes de commande en ligne. Dans de telles situations, la police d'assurance titres finale est remise à l'avocat par une personne qui travaille pour l'assureur, à condition que tout le contrôle de souscription ait été achevé, que la prime ait été payée et que le rapport sur le titre ait été reçu.

### *Ententes*

Au cours de l'examen de la CSFO, deux des trois assureurs avaient conclu des ententes de rétribution qui exigeaient que les avocats signent un accord. Ces avocats étaient tenus de reconnaître que les frais payables par l'assureur en vertu de l'entente ne sont pas des commissions, qu'il s'agit de frais pour les services juridiques de l'avocat ou de services administratifs ou de traitement. En vertu de ces accords, il n'était pas interdit aux avocats de commander des polices d'assurance titres d'autres compagnies d'assurance.

L'assureur du titre qui exigeait que son rabais soit offert directement aux consommateurs n'avait pas conclu d'entente formelle avec les avocats.

Un assureur de titres précisait des exigences de volume dans son entente avec les avocats. Pour avoir droit à une rétribution, les avocats devaient commander un volume élevé de polices d'assurance titres auprès de l'assureur. Les avocats qui étaient incapables de respecter le seuil de volume requis n'ont pas le droit de recevoir de rétribution de l'assureur. Ce seuil de volume a été négocié entre l'assureur et les avocats à titre individuel. Selon la compagnie, elle a une meilleure expérience de réclamations avec des avocats qui vendent un volume élevé de polices d'assurance titres. Les conclusions de la CSFO montrent que la majorité des avocats qui ont participé au programme de cette société étaient incapables d'atteindre le seuil de volume convenu et n'ont donc pas reçu de rétribution de l'assureur.

Bien que les ententes de rétribution varient selon l'assureur de titres, il convient de noter que, en général, les conditions de rétribution de la distribution de polices d'assurance titres ne sont pas interdites par le Règlement de l'Ontario 69/07.

### *Analyse*

Si les services de base fournis par des avocats qui distribuent de l'assurance titres entrent dans les exigences du Règlement 69/07, ces programmes de rétribution de l'assurance titres ont des services



spécifiques qui vont au-delà de ces exigences de base. Ces services supplémentaires sont principalement de nature administrative, car des efficiences sont réalisées dans le traitement puisque les avocats utilisent un logiciel personnalisé de l'assureur ou des plateformes de commande en ligne. Si ces services n'étaient pas offerts par ces avocats, ils devraient être effectués par le personnel des assureurs, entraînant des coûts supplémentaires.

Si des ententes de rétribution sont en place, les assureurs ont établi les modalités de versement de rétribution. En outre, en vertu de ces accords, les avocats doivent reconnaître que ces frais ne sont pas des commissions, mais bien des honoraires pour les services juridiques de l'avocat ou des services administratifs ou de traitement, ce qui est compatible avec le point de vue du BHC. Étant donné que ces accords n'interdisent pas aux avocats de commander des polices d'assurance titres auprès d'autres assureurs, chaque avocat peut utiliser son propre discernement dans la présentation de produits convenant à ses clients.

### Surveillance et gestion des conflits par la compagnie

Parmi les trois assureurs qui offrent des programmes de rétribution, un seul accord comportait l'exigence que l'avocat divulgue au consommateur qu'il reçoit une rétribution de l'assureur. Pour s'assurer que les avocats se conforment à cette exigence, cet assureur dispose d'un mécanisme de surveillance qui comprend des vérifications d'assurance de la qualité sur une base de rotation.

Cette vérification d'assurance de la qualité comprend les éléments suivants :

- examen des dossiers d'assurance titres de l'avocat;
- validation d'un certain nombre de questions, y compris les exigences de recherche, la sélection de qualification de titre et les normes de pratique de l'immobilier;
- vérification que la rétribution est divulguée aux clients de l'avocat.

Dans les cas où la rétribution n'a pas été divulguée au client de l'avocat, la question est portée à l'attention de l'avocat et ce dernier est informé du fait qu'il doit le faire. Cette constatation est également notée dans le dossier de l'avocat, de sorte que l'assureur puisse faire le suivi de cette question lors de sa prochaine vérification d'assurance de la qualité, pour confirmer que l'avocat a mis en œuvre les changements nécessaires.

Cette société d'assurance titres semble avoir mis en place des mécanismes de contrôle interne suffisants pour gérer les conflits d'intérêts potentiels, car elle exige que les avocats divulguent la rétribution à leurs clients et elle le vérifie au moyen d'audits d'assurance qualité.

Au moment de l'examen, la CSFO a noté que les deux autres programmes de rétribution n'exigent pas que les avocats divulguent à leurs clients le paiement d'honoraires. Au lieu de cela, les deux ont indiqué qu'ils comptent sur l'obligation professionnelle des avocats de divulguer cette information. Ces assureurs ne disposent pas d'un mécanisme de contrôle pour vérifier que les avocats ont en effet divulgué les conflits d'intérêts potentiels.

### Analyse

Du point de vue de la CSFO, les assureurs sont responsables de la distribution de leurs produits, car c'est l'assureur et le consommateur qui ont conclu un accord contractuel. La responsabilité du produit

consiste à veiller à la divulgation des conflits d'intérêts le cas échéant, et si les assureurs continuent de compter sur les avocats pour divulguer l'information, ils auraient avantage à adopter un mécanisme de contrôle pour atténuer les conflits d'intérêts potentiels.

Après avoir terminé cet examen, la CSFO a tendu la main aux assureurs participants et a communiqué ses conclusions générales avant la délivrance du présent rapport. Il est impératif que les assureurs de titres prennent conscience de leur rôle dans la distribution de produits d'assurance titres et reconnaissent qu'il leur incombe d'atténuer les conflits d'intérêts potentiels dans les cas où ils comptent sur les avocats pour divulguer la rétribution à leurs clients.

### Conclusion

D'après les renseignements recueillis, il semble que le marché de l'assurance titres résidentielle soit toujours concurrentiel, puisque :

- aucun assureur ne domine le marché de l'assurance titres résidentielle en Ontario;
- la part du marché de chaque assureur n'a pas changé de façon substantielle depuis 2006;
- les primes entre les sociétés d'assurance titres ne varient que de 50 \$ à 60 \$.

D'après ces résultats, il est difficile de déterminer si ces programmes de rétribution ont généré un bénéfice direct pour les avocats qui y ont participé.

Certains assureurs ont choisi de verser des honoraires aux avocats pour leurs services juridiques, ainsi que les services administratifs qui sont associés à la commande de polices d'assurance titres par l'entremise du logiciel personnalisé de la compagnie d'assurance. Ces services vont au-delà des services de base qui sont fournis par un avocat dans la distribution de l'assurance titres, qui ne sont pas requis par le règlement de l'Ontario 69/07, et soutiennent donc les programmes de rétribution qui sont offerts par les assureurs de titres.

Les ententes de rétribution entre les compagnies d'assurance titres et les avocats peuvent entraîner des conflits d'intérêts potentiels qui ne devraient pas poser de problème s'ils sont définis et gérés adéquatement. Les avocats ont une obligation envers leurs clients en fonction de leur propre code de conduite professionnelle et de la surveillance par le Barreau du Haut-Canada. Cependant, les assureurs sont toujours responsables de la distribution de leurs produits et doivent donc exercer une surveillance adéquate pour que suffisamment d'information soit divulguée aux consommateurs afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées.

La CSFO s'attend à ce que les assureurs se dotent de mécanismes de contrôle pour superviser la vente et la distribution de produits d'assurance titres. En outre, les assureurs devraient élaborer des mécanismes de contrôle pour gérer les conflits d'intérêts potentiels et maintenir le niveau approprié de surveillance de la distribution de leurs produits.

D'après les résultats de cet examen, la CSFO a formulé des recommandations à deux assureurs de titres afin d'améliorer leurs mécanismes de contrôle internes pour gérer les conflits d'intérêts potentiels qui peuvent survenir lors de la vente de leurs produits. La CSFO est satisfaite des solutions proposées qui ont été présentées par ces assureurs de titres, car leurs ententes de rétribution disposeront de mécanismes de contrôle adéquats pour atténuer ces préoccupations qui seront vérifiées dorénavant.