



RAPPORT SUR L'ASSURANCE TITRES

Commission des services financiers de l'Ontario
Direction de la surveillance des pratiques de l'industrie

Novembre 2008

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	3
CHAMP D'EXAMEN	3
LE CHAMP D'EXAMEN DES PRATIQUES DE L'INDUSTRIE DE LA CSFO COMPRENAIT L'ÉTUDE DES QUESTIONS SUIVANTES :	3
RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	4
PRATIQUES DANS LE MARCHÉ	4
(i) ASSUREURS	4
(ii) PRODUITS	5
(iii) PRIMES	6
(iv) RÉCLAMATIONS ET SOUSCRIPTION.....	6
(v) ASSURANCE POUR RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE DES AVOCATS	7
(vi) TRAITEMENT DES PLAINTES DES CONSOMMATEURS.....	8
(vii) DISTRIBUTION	8
(viii) MARKETING	9
(ix) GESTIONS DES CONFLITS D'INTÉRÊT	11

INTRODUCTION

La CSFO est un organisme autonome de la province de l'Ontario qui relève du ministère des Finances. En plus du secteur des assurances, la CSFO réglemente aussi les activités des régimes de retraite, des credit unions, des *caisses populaires*, des courtiers en hypothèques, des sociétés de prêt et de fiducie et des coopératives.

La CSFO s'engage à demeurer un organisme de réglementation vigilant, équitable et proactif dont la présence au sein du marché des services financiers de l'Ontario est constructive et réceptive. Le mandat général de la CSFO consiste à assurer la confiance des consommateurs et du public envers les secteurs réglementés et de présenter des recommandations au ministre des Finances sur les questions touchant les secteurs réglementés.

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, et puisque ce type d'assurance est de plus en plus populaire, la CSFO a préparé une brochure d'information pour les consommateurs intitulée *Comprendre l'assurance titres*. La brochure donne un aperçu de l'assurance titres en Ontario, pour que les consommateurs puissent prendre des décisions avisées. La brochure est accessible à partir du site Web de la CSFO à l'adresse www.fSCO.gov.on.ca dans la section *Publications*.

En plus de mieux connaître ce type d'assurance, les consommateurs doivent aussi savoir que l'industrie de l'assurance titres est concurrentielle et respecte les lois provinciales. En tant qu'organisme de réglementation de l'assurance en Ontario, la CSFO est responsable de s'assurer que les compagnies d'assurance respectent la *Loi sur les assurances* et ont des pratiques commerciales équitables. C'est pour ces raisons que la CSFO a effectué un examen des pratiques de l'industrie de six compagnies d'assurance titres en août 2007.

CHAMP D'EXAMEN

Le champ d'examen des pratiques de l'industrie de la CSFO comprenait l'étude des questions suivantes :

- L'industrie de l'assurance titres est-elle concurrentielle?
- Les compagnies d'assurance titres ont-elles des procédures efficaces pour traiter les réclamations?
- Les plaintes des consommateurs sont-elles traitées efficacement par les compagnies d'assurance titres?
- Les consommateurs obtiennent-ils assez de renseignements sur l'assurance titres dans les points de vente?
- Les consommateurs sont-ils bien servis par les compagnies d'assurance titres?

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Afin d'obtenir toute l'information nécessaire sur les produits et programmes d'assurance titres offerts en Ontario, la CSFO a fait un examen sur place de six compagnies d'assurance, qui représentent la majorité des contrats d'assurance titres souscrits en Ontario. Les examens sur place ont été effectués en août 2007 par des membres de la Direction de la surveillance des pratiques de l'industrie de la CSFO. Les examens ont permis de constater que l'activité principale de quatre des compagnies d'assurance est la souscription d'assurance titres. L'assurance titres était un secteur secondaire pour seulement deux assureurs, l'Assurance de responsabilité civile professionnelle des avocats (aussi appelée LawPRO) et la Compagnie Travelers Garantie du Canada. Les examens de la CSFO ont porté principalement sur divers secteurs de chaque compagnie. Les assureurs ont donné de l'information verbalement lors d'entrevues ainsi que de la documentation écrite. Ce rapport présente les résultats des examens.

PRATIQUES DANS LE MARCHÉ

(i) Assureurs

En Ontario, le marché de l'assurance titres comprend sept compagnies d'assurance titres. Deux de ces compagnies, FCT Insurance Company Ltd. et First American Title Insurance Company, appartiennent à la même société mère aux États-Unis. FCT Insurance Company offre de l'assurance résidentielle alors que First American Title Insurance offre de l'assurance commerciale.

Voici une liste des compagnies d'assurance titres détenant un permis en Ontario.

Entreprise	Catégories d'assurance
Chicago Title Insurance Company	Titres
FCT Insurance Company Ltd. <i>(aussi appelée First Canadian Title)</i>	Titres, responsabilité (limitée à la responsabilité professionnelle des avocats) et biens (limitée à l'assurance titres de véhicules ainsi qu'à l'assurance titres de biens personnels).
First American Title Insurance Company	Biens (limitée à l'assurance titres de véhicules ainsi qu'à l'assurance titres de biens personnels) et titres.
Assurance de responsabilité civile professionnelle des avocats (aussi appelée LawPRO)	Responsabilité (limitée à la responsabilité professionnelle des avocats) et titres.
Lawyers Title Insurance Corporation	Titres
Stewart Title Guarantee Company	Titres
Compagnie Travelers Garantie du Canada	Titres, assurance aérienne, chaudières et machines, crédit, détournements, responsabilité civile, marine, biens et cautionnements.

(ii) Produits

Toutes les compagnies d'assurance titres offrent le même genre de polices. En général, il y a deux types différents de polices :

- *La police propriétaire* - protège le propriétaire de diverses pertes liées au titre figurant dans la police.
- *La police prêteur* - protège le prêteur si l'hypothèque n'est pas valide ou inexécutable.

On peut souscrire une assurance titres pour les propriétés résidentielles et commerciales. L'acheteur est protégé contre diverses pertes liées au titre, comme les suivantes :

- vices de titre;
- privilèges grevant le titre de propriété ou charges hypothécaires;
- droits de sureté contre le titre d'une propriété;
- erreurs et omissions d'un avocat concernant son opinion sur le titre de propriété; et
- tout autre problème pouvant empêcher la personne d'être propriétaire ou d'avoir le droit d'utiliser le titre.

Certaines des causes de sinistre généralement couvertes par les polices d'assurance titres comprennent :

- Arpentage
- Fraudes et falsifications
- Vices de titre
- Ordres de travail
- Infractions et contraventions au règlement de zonage
- Permis de construction

Les polices d'assurance titres comprennent aussi le paiement des frais juridiques et autres coûts pour contester une réclamation contre le titre de propriété. Cependant, il est important de savoir que tous les avocats qui se livrent à l'exercice du droit immobilier en Ontario doivent souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle (assurance contre les erreurs et omissions). Cette assurance peut couvrir les problèmes de titres liés aux services qu'il vous rend pour effectuer l'opération immobilière et pour lesquels l'avocat est responsable.

Les polices d'assurance titres ne couvrent pas en général les risques environnementaux, les problèmes de puits et de fosses septiques, les revendications territoriales des Autochtones et les expropriations.

Résultats :

Il existe toute une série de produits d'assurance titres, résidentiels ou commerciaux, offerts par plusieurs compagnies d'assurance. Les consommateurs ont la possibilité de choisir différentes options.

(iii) Primes

Au cours des dernières années, le marché de l'assurance titres en Ontario a connu une croissance rapide. En 2006, la valeur totale des primes d'assurance titres en Ontario était d'environ 200 millions de dollars.

Les primes des polices d'assurance titres résidentielles varient d'un assureur à l'autre, mais dans une faible mesure seulement.

Les écarts de prix peuvent s'expliquer par le fait que chacune des compagnies d'assurance titres met l'accent sur un segment spécifique du marché. Par conséquent, le prix des polices individuelles reflète le risque de chaque segment précis. Les divers segments du marché incluent les propriétaires, les prêteurs spécialisés dans les prêts hypothécaires résidentiels, les propriétés commerciales, les prêteurs spécialisés dans les prêts hypothécaires commerciaux, les entrepreneurs et les entreprises de refinancement hypothécaire.

Résultats :

Même si FCT Insurance Company Ltd. et Stewart Title Guarantee Company assurent la souscription de la majorité des polices d'assurance titres en Ontario, le marché semble stable et concurrentiel.

(iv) Réclamations et souscription

Tous les assureurs ont des procédures de réclamation bien élaborées pour l'administration et la gestion des dossiers de réclamation. Des ajusteurs indépendants peuvent être retenus pour les enquêtes touchant la fraude ou lorsqu'une expertise spécifique est nécessaire pour faire du travail sur le terrain. Tous les assureurs ont aussi des registres de réclamation toujours en cours pour faire le suivi des transactions et paiements de réclamation.

Chaque assureur a remarqué un nombre croissant de réclamations pour pertes qui ne sont pas couvertes par la police d'assurance titres. En moyenne, les assureurs ont indiqué que les demandes refusées représentent de 10 à 15 pour cent de toutes les demandes. Les raisons les plus courantes pour refuser une réclamation sont que le danger n'est pas couvert par la police ou que les pertes sont exclues dans la police. C'est le cas par exemple pour l'entretien des résidences (bris de tuyaux et fuites dans les sous-sols) et les exclusions dans les polices (p. ex., égouts bouchés et amiante).

Résultats :

Tous les assureurs ont des procédures de demande bien documentées pour l'administration et le maintien des dossiers. Les assureurs ont constaté une augmentation du nombre de réclamations pour des pertes qui ne sont pas couvertes par la police d'assurance titres. Ceci s'explique en partie par l'attention accrue dans les médias sur les cas de fraude et d'assurance titres. Ceci indique aussi que les consommateurs ne comprennent peut-être pas toujours bien les produits d'assurance titres.

(v) Assurance pour responsabilité civile professionnelle des avocats

Les consommateurs doivent vérifier la liste des exclusions et restrictions, ainsi que les modalités de leurs polices d'assurance titres, puisque les assureurs vont protéger seulement les risques ou périls qui sont précisés dans la police. Les polices d'assurance titres peuvent varier puisque certains assureurs ont des polices plus complètes que d'autres.

Tous les avocats qui se livrent à l'exercice du droit immobilier en Ontario doivent souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle (assurance contre les erreurs et omissions). Cette assurance peut couvrir les problèmes de titres liés aux services qu'il vous rend pour effectuer l'opération immobilière et pour lesquels l'avocat est responsable. L'assurance responsabilité civile professionnelle d'un avocat peut aussi protéger la responsabilité en cas de perte que la police d'une assurance titres ne protège pas.

Les consommateurs et compagnies d'assurance titres peuvent faire une réclamation à l'assureur de responsabilité civile professionnelle de l'avocat en cas de négligence de droit, de fraude ou d'inconduite volontaire. Les compagnies d'assurance titres peuvent aussi entreprendre des poursuites juridiques sur d'autres risques liés aux titres, comme les taxes foncières, les frais de services publics non payés et les fraudes. En Ontario, l'assureur pour responsabilité civile professionnelle des avocats, LawPRO, a mis en place un contrat avec les compagnies d'assurance titres. Ce contrat élimine les frais immobiliers supplémentaires de 50 \$ qui s'appliqueraient autrement. Les frais supplémentaires sont en général facturés aux acheteurs de propriétés comme débours. Les compagnies d'assurance titres ont accepté de ne pas faire de demande d'indemnité en subrogation contre les avocats pour les risques couverts par une police d'assurance titres, sauf pour négligence grave ou inconduite volontaire de l'avocat.

Résultats :

Pendant les examens de la CSFO, les compagnies d'assurance titres ont indiqué qu'elles arrivent à récupérer une partie des impôts fonciers et des services publics non payés, mais qu'elles n'ont pas beaucoup de succès pour les réclamations frauduleuses.

Les compagnies d'assurance titres signent en général un contrat stipulant qu'elles acceptent de ne pas entreprendre de poursuites juridiques contre les avocats pour toute question de responsabilité couverte par l'assurance titres. Il est peu probable qu'un assureur veuille poursuivre son distributeur principal pour tout autre motif. Il s'agit d'une pratique commerciale courante dans le secteur de l'assurance. Avoir un contrat en place diminue les frais pour le consommateur, puisqu'il n'a pas à payer l'assurance titres et les frais immobiliers.

(vi) Traitement des plaintes des consommateurs

Lorsqu'il y a désaccord concernant les réclamations, les compagnies d'assurance titres suivent généralement les procédures établies en vertu du protocole de traitement des plaintes. Ceci comprend divers paliers d'intervention pour régler les plaintes. Pour les plaintes qu'on ne peut régler, les consommateurs peuvent avoir recours à un mécanisme de résolution par une tierce partie (p. ex., le Service de conciliation en assurance de dommages ou un arbitrage privé).

En groupe et individuellement, les assureurs disent qu'il y a peu de plaintes. Les statistiques de la CSFO indiquent que les plaintes pour l'assurance titres représentaient moins d'un pour cent de toutes les plaintes signalées concernant les biens et blessures, pour la période de deux ans allant du 1^{er} juillet 2005 au 30 juin 2007. La plupart de ces plaintes ont rapport à des réclamations pour des cas qui ne sont pas couverts par les polices (fuites dans les sous-sols) ou des exclusions dans la police (p. ex., un vice connu avant de signer les contrats).

Au moment de l'examen, chaque compagnie d'assurance avait un protocole de gestion des plaintes documenté qui avait été communiqué au personnel ainsi qu'un système de sauvegarde et de suivi des plaintes. Cependant, la Compagnie Travelers Garantie du Canada était le seul assureur qui avait de l'information à ce sujet sur son site Web, ce qui fait que les consommateurs pouvaient y avoir accès facilement.

Résultats :

Le faible nombre de plaintes indiqué par les compagnies d'assurance titres reflète les constatations de la CSFO. On encourage tous les assureurs à rendre leur protocole de traitement des plaintes plus facilement accessible aux consommateurs.

(vii) Distribution

Dans le secteur de l'assurance, les consommateurs souscrivent normalement des produits d'assurance, soit une assurance maison ou automobile, par le biais de courtiers et d'agents en assurance. Contrairement aux autres types d'assurance, les consommateurs font généralement appel à leurs avocats pour souscrire une assurance titres. Cependant, les avocats ne détiennent pas de permis d'agent d'assurance pour ces activités, puisqu'ils agissent à titre professionnel. Ceci comprend de conseiller leurs clients sur leurs options et de souscrire l'assurance conformément aux directives du client.

Chaque compagnie d'assurance titres se spécialise sur un segment spécifique du marché. Ces segments comprennent les propriétaires, les prêteurs spécialisés dans les prêts hypothécaires résidentiels, les entrepreneurs et de nouveaux projets, des sociétés de refinancement hypothécaire et des services groupés de transaction immobilière. Les assureurs peuvent entretenir des relations de travail avec les avocats, les agents immobiliers et spécialistes des hypothèques ainsi que les prêteurs pour faire connaître leurs produits.

Résultats :

Même si les compagnies d'assurance titres s'adressent aux prêteurs pour les polices des prêteurs, le marché des polices résidentielles s'adresse aux avocats. Les compagnies d'assurance titres ont tendance à considérer les avocats comme des clients, plutôt que de mettre l'accent sur les consommateurs, les gens qui souscrivent leurs produits.

(viii) Marketing

En Ontario, les avocats sont réglementés par le Barreau du Haut-Canada. Le Barreau protège l'intérêt du public en s'assurant que les avocats respectent les lois de l'Ontario ainsi que les règles, règlements et directives du Barreau.

La règle 2.02 du Barreau précise les obligations d'un avocat dans le but de conseiller son client concernant l'assurance titres. Conformément à la règle 2.02 :

- L'avocate ou l'avocat doit aviser ses clients du caractère facultatif de l'assurance de titres et de l'existence d'autres options.
- L'avocate ou l'avocat ne doit pas recommander aux clients un produit spécifique d'assurance de titres contre rémunération directe ou indirecte d'un assureur de titres, d'un mandataire ou d'un intermédiaire.
- L'avocate ou l'avocat informe les clients qu'il ne reçoit pas de commission ou d'honoraires de la part d'un assureur de titres, d'un mandataire ou d'un intermédiaire à l'égard de l'assurance de titres.
- L'avocate ou l'avocat qui discute de l'assurance TitlePlus/TitrePlus avec ses clients leur dévoile la nature des liens unissant la profession juridique, le Barreau du Haut-Canada et l'Assurance de responsabilité civile professionnelle des avocats (LawPRO).

Les compagnies d'assurance titres ont mis sur pied divers événements et activités pour les avocats. La majorité d'entre elles donnent gratuitement des ateliers de formation et des renseignements sur les produits ainsi que la possibilité d'accéder aux demandes en version électronique et des réseaux de services. Certains assureurs organisent des séminaires sur l'assurance titres et d'autres sujets connexes. Les compagnies d'assurance titres peuvent offrir des tournois de golf, activités sportives ou soupers à leurs distributeurs. Elles peuvent aussi fournir du matériel de promotion ou des prix lors de salons commerciaux ou d'autres activités.

Un assureur fait des paiements aux avocats qui utilisent son système informatique; ces paiements peuvent réduire ou non les frais du client.

Les compagnies d'assurance prétendent que ces activités de promotion ne sont pas faites à condition que les avocats recommandent leurs produits. Elles sont offertes pour les remercier de leur travail ou pour établir de meilleures relations avec le client.

Chaque compagnie d'assurance titres offre du matériel de formation, des brochures pour les consommateurs et de l'information en ligne pour les avocats qui veulent commander les polices de cette compagnie. Plusieurs offrent aussi des ateliers (p. ex., sur la prévention ou l'identification de la fraude), des formations internes et des bulletins d'information. Certains assureurs se rendent dans les bureaux des avocats dans le cadre de leurs vérifications ou contrôles de la qualité.

La majorité des compagnies d'assurance titres offre aux avocats de l'information ou de la formation gratuite sur leurs produits. Cependant, on fait peu d'efforts pour renseigner le consommateur. Les assureurs doivent travailler plus pour mieux renseigner le consommateur sur l'assurance titres.

Résultats :

Chaque compagnie d'assurance titres a indiqué qu'elle ne verse pas de commission aux avocats qui recommandent leurs produits d'assurance titres. Cependant, certaines ont l'habitude de donner aux avocats un encouragement symbolique pour la promotion de leurs produits; ou offrent aux avocats des prix sous forme d'hébergement gratuit, des séminaires d'information ou de formation et des activités promotionnelles.

Contrairement aux États-Unis, les compagnies d'assurance titres en Ontario ne font pas d'activités promotionnelles à grande échelle. Ces activités promotionnelles sont semblables à celles offertes par les assureurs dans d'autres secteurs de l'assurance.

La plupart des compagnies d'assurance titres semblent fournir aux avocats des brochures pour les clients et d'autres matériels au sujet de leurs produits. Toutefois, ceci ne veut pas dire que ce matériel est remis aux consommateurs.

Comme nous l'avons indiqué précédemment, la majorité des compagnies d'assurance titres fournissent de l'information ou la formation gratuite aux avocats sur leurs produits. Cependant, on fait peu d'efforts pour renseigner le consommateur. Les assureurs doivent faire plus d'efforts pour renseigner les consommateurs sur l'assurance titres.

La Commission des services financiers de l'Ontario a publié récemment un guide à l'intention des consommateurs intitulé *Comprendre l'assurance titres*.

(ix) Gestions des conflits d'intérêt

La CSFO a aussi vérifié s'il y avait des conflits d'intérêt inhérents à la vente de l'assurance titres ou entre la fourniture de l'assurance titres et l'assurance responsabilité civile professionnelle obligatoire des avocats. LawPRO est une filiale exclusive du Barreau du Haut-Canada, l'organisme de réglementation des avocats en Ontario. Ceci veut dire que les avocats peuvent recommander un produit LawPRO, dans lequel ils ont un intérêt indirect, une situation qu'ils doivent obligatoirement divulguer.

Tous les avocats en Ontario doivent de par la loi avoir une assurance responsabilité civile professionnelle. Les compagnies d'assurance titres ont mis au point leurs polices afin de protéger certains risques pouvant être couverts par l'assurance responsabilité civile professionnelle des avocats, ainsi que d'autres risques qui ne sont pas couverts. Par conséquent, toutes les polices d'assurance titres sont à l'avantage des avocats, puisque les polices d'assurance titres vont couvrir certaines réclamations qui pourraient normalement être faites contre les polices d'assurance responsabilité civile professionnelles des avocats.

La question du risque de conflit d'intérêt dans la vente de produits a été examinée par la CSFO en même temps que cette catégorie d'assurance a été ajoutée au permis de LawPRO. La CSFO reste d'avis que l'obligation de divulgation en vertu de la règle 30 du Barreau, qui est maintenant la règle 2.02, devrait éviter ce problème. La règle 2.02 précise les obligations de l'avocat pour conseiller ses clients sur l'assurance titres.

Le Barreau est responsable de toute contravention à la règle et de prendre des mesures disciplinaires contre les avocats.

Résultats :

LawPRO a adopté des politiques et procédures permettant de s'assurer raisonnablement que les avocats qui choisissent TitrePLUS pour leurs clients respectent les exigences de divulgation du Barreau. La règle 2.02 du Barreau sert à s'assurer que les avocats respectent leurs obligations professionnelles lorsqu'ils souscrivent de l'assurance titres pour leurs clients.