

Conversation sur les courtiers et courtières fantômes avec Andy Dykstra (Service antifraude) et Bryan Gast (Équité Association)

Co-operators s'engage à protéger sa clientèle de la fraude et du crime à l'assurance, qui coûtent plus de 3 à 5 milliards de dollars par an à la population canadienne.

Andy Dykstra, VPA au Service antifraude de Co-operators, a invité l'un des plus grands experts en matière de fraude et de crime à l'assurance au pays, Bryan Gast, VP aux Services d'enquête d'Équité Association, pour discuter des courtier·ère·s fantômes.

Bonjour, je suis Andy Dykstra, vice-président associé au Service antifraude de Co-operators. Je suis avec Bryan Gast, qui est vice-président aux Services d'enquêtes d'Équité. Nous allons parler ensemble de fraude à l'assurance, plus particulièrement d'une forme de fraude liée aux fausses déclarations, soit les polices souscrites par des courtier·ère·s fantômes. Ce concept peut sembler abstrait, mais il pose un risque bien réel.

Peux-tu décrire ce qu'est un·e courtier·ère fantôme?

C'est un terme surtout connu dans le secteur, comme tu le sais. En fait, il décrit des conseiller·ère·s en assurance qui vendent des polices sans permis, ce qui est illégal. Ces conseiller·ère·s sans permis n'ont pas l'autorisation de vendre des polices pour l'entreprise qu'ils ou elles disent représenter. Ces personnes offrent une preuve d'assurance, qui n'est pas vraiment une preuve, car l'assurance offerte est frauduleuse et basée sur une fausse déclaration. Ces personnes jouent avec les taux d'assurance. Leur motivation, c'est la rémunération demandée en échange de leur expertise. Ils et elles jouent avec le montant des primes et demandent une rémunération. C'est là que réside leur motivation.

Qui sont les cibles des courtier·ère·s fantômes?

Différents groupes peuvent être ciblés. Il y a le groupe de victimes innocentes. Ces gens ne savent pas que la transaction n'est pas légitime et ne se rendent pas compte que le ou·la courtier·ère n'a pas de permis. Ils ou elles pensent souscrire une police d'assurance en règle. Ce sont des victimes. L'autre groupe est formé de personnes qui savent que la transaction présente des signaux d'alarme. Elles obtiennent des prix qui diffèrent de ceux

fournis lors de soumissions précédentes. D'autres indices laissent aussi présager un risque élevé, suggérant que la transaction n'est pas tout à fait légitime. Les membres de ce groupe reconnaissent que la transaction peut être risquée et inappropriée, mais acceptent ce risque.

À quoi ressemble une fraude typique?

Elle se manifeste généralement de deux manières. D'abord, quand des documents sur l'assurance sont fournis pour faire croire à sa légitimité. Il pourrait s'agir du certificat d'assurance à présenter à la police lors d'une interception routière, ou d'autres documents faisant croire à la personne qu'elle a véritablement souscrit une assurance qui est légitime. La deuxième manière, la plus persistante, consiste à souscrire une police via un réseau de distribution d'assurances, comme une plateforme numérique, ou par téléphone. Mais cette police est fondée sur la tromperie, car elle contient des fausses déclarations influençant le taux. Bryan, Co-operators constate que cette fraude est en hausse. Est-ce la même chose pour le reste du secteur?

Oui, nous avons vu une augmentation des enquêtes liées à ce type de fraude, non seulement pour des courtier·ère·s sans permis, mais aussi pour des courtier·ère·s autorisé·e·s. C'est un type de fraude répandu et organisé, qui ne touche pas qu'un assureur en particulier. Ce problème est vaste et touche de nombreuses personnes. Il est certainement répandu dans toute l'industrie.

C'est très inquiétant.

Quelles pourraient être les conséquences de ces polices frauduleuses pour les victimes potentielles et le secteur en général?

Si une personne reçoit comme preuve d'assurance un simple bout de papier, ce document n'a aucune valeur. Même si elle a payé pour ce document, il n'est pas lié à une police légitime. Quand cette personne en aura besoin, elle n'aura pas accès à son assurance. Lorsqu'une police est acquise avec des fausses déclarations, cela peut influencer la couverture advenant une réclamation. Donc, parlons des risques pris dans cette situation. Si vous avez besoin d'une protection, mais qu'on découvre que la police est basée sur des fausses déclarations, cela peut avoir des répercussions sur votre demande de règlement. Les économies réalisées au départ sont entièrement annulées par le risque que la personne sans assurance doit désormais assumer.

Selon son degré d'implication, la personne pourrait même subir des conséquences juridiques, comme des accusations ou enquêtes criminelles. Certaines personnes ne se doutent de rien, alors que d'autres sont complices. C'est ce que nous voyons lors des enquêtes menées dans le secteur. Quels signes courants d'un-e courtier-ère fantôme devrait-on surveiller?

Signaux d'alarme liés aux courtier-ère-s fantômes

Prix trop beau pour être vrai

Rencontres ailleurs qu'au bureau

Adresses courriel ou numéros de téléphone personnels

Coordonnées inconnues sur les documents

Demande de paiement complémentaire

Le premier signe, que j'ai déjà mentionné, c'est un prix trop beau pour être vrai. C'est inhabituel. Il y a aussi d'autres éléments à surveiller, par exemple si les rencontres n'ont pas lieu dans un bureau traditionnel. Il peut ne pas y avoir de lien direct avec une entreprise ou un assureur. Par exemple, on ne vous donne qu'une adresse courriel personnelle ou un numéro de téléphone non relié à une entreprise réelle. On peut vouloir vous rencontrer dans un endroit public et non un bureau. Vérifiez si vos documents d'assurance contiennent vos coordonnées personnelles ou non. Les coordonnées pourraient ne pas correspondre aux vôtres. Un-e courtier-ère fantôme pourrait mettre ses coordonnées pour être la personne à contacter en cas de modifications ou pour toute communication de l'assureur au sujet de la police. Et n'oublions pas l'un des signaux les plus importants : on vous demande de fournir un paiement complémentaire. Les compagnies d'assurance et les courtier-ère-s ne demandent pas de paiements complémentaires payés en espèces ou par transfert électronique. Les principaux signaux à retenir sont les prix trop beaux pour être vrais et les paiements complémentaires. Généralement, ces paiements se situent autour de 150 \$ ou 250 \$ et servent à ajuster la prime, ce qui pourrait invalider une police.

Que faut-il faire si l'on croit faire face à un·e courtier·ère fantôme ou qu'on pense avoir vu une publication ou une publicité qui semble recruter des client·e·s pour un·e courtier·ère fantôme? Que faut-il faire avec ces informations?

Si vous soupçonnez qu'un·e courtier·ère fantôme dupe des gens dans votre collectivité, veuillez faire ce qui suit.

Appelez notre ligne de signalement d'une fraude au 1-833-320-3210.

Envoyez les détails à report_fraud@cooperators.ca.

Signalez la personne à Équité Association au 1-866-422-4331 (service en français) ou au 1-877-422-TIPS (service en anglais).

Contactez Échec au crime Canada au 1-800-222-8477.

Bryan, si des gens soupçonnent une fraude ou un·e courtier·ère fantôme, je les encourage à le signaler, même s'ils n'ont pas la certitude qu'il s'agit d'une fraude. Vous devez avoir un doute raisonnable, mais Co-operators dispose de ressources et d'une équipe d'enquête sur les fraudes qui prend cela très au sérieux et étudie les informations reçues. Vous avez l'option de le signaler par téléphone, par courriel ou en remplissant un formulaire anonyme accessible sur le site cooperators.ca. Je sais qu'Équité Association accepte aussi les signalements, tout comme Échec au crime. Merci de ta présence aujourd'hui, Bryan. C'est important que les gens comprennent les risques liés aux courtier·ère·s fantômes. Nous avons constaté une hausse de ce type de fraude. Et tu nous as confirmé qu'il s'agit d'un risque croissant au sein de l'industrie. Je sais que c'est aussi le cas dans d'autres pays. C'est donc un problème qui pourrait s'aggraver s'il n'est pas réglé. Il faut en parler. Merci beaucoup d'en avoir discuté avec moi aujourd'hui.

Co-operators

Plantifier l'avenir. Ensemble.