

Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF)

Avis de règle proposée et demande de commentaires

Règle proposée [2020-002]

Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers

Introduction

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) améliore la transparence, la dynamique et la souplesse de la surveillance de la conduite dans le système d'assurance de l'Ontario. L'ARSF, en s'appuyant sur une nouvelle règle définissant les actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers (APMM) en vertu de la *Loi sur les assurances*, s'oriente vers un régime clair capable de s'adapter à l'évolution des circonstances, auquel prennent part toutes les parties intéressées, afin de mieux cerner, décourager et sanctionner les pratiques fautives et ainsi mieux protéger l'intérêt public.

En vertu du paragraphe 22 (1) de la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers* (la **Loi sur l'ARSF**), l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (l'**ARSF** ou l'**Autorité**) publie, à des fins de sollicitation de commentaires et en vertu de la *Loi sur les assurances*, la règle proposée [2020-002] – *Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers* (la **règle proposée**). Le texte de la règle proposée est énoncé à l'annexe A du présent avis. Les personnes intéressées sont invitées à formuler des observations écrites à l'ARSF à propos de la règle proposée avant le 18 mars 2021 au plus tard.

Contenu et objet de la règle proposée

L'article 439 de la *Loi sur les assurances* interdit les APMM, qui sont prescrits par le Règl. De l'Ont. 7/00 (**le Règlement**) pris en vertu de la *Loi sur les assurances*. Le Règlement indique que les actes prescrits comme étant des APMM peuvent être commis par des assureurs (y compris leurs dirigeants, employés ou agents), des courtiers, des intermédiaires, des experts d'assurance ou des fournisseurs de biens ou services exerçant des activités dans le secteur de l'assurance (y compris, notamment, des avocats, des parajuristes, des prestataires de soins de santé, des remorqueurs ou des personnes fournissant des services de réparation ou d'entreposage d'automobiles).

Le sous-paragraphe 121.0.1 (1) 67 de la *Loi sur les assurances* accorde à l'Autorité le pouvoir réglementaire de prescrire, par règle, les activités ou défauts d'agir qui constituent un acte malhonnête ou mensonger ou une pratique malhonnête ou mensongère aux termes de la définition de l'expression « actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers » employée à l'article 438 et de prescrire les exigences dont le non-respect constitue un tel acte ou une telle pratique.

Le pouvoir réglementaire de l'ARSF à l'égard des APMM vise à faciliter la mise en œuvre des objets énumérés par la Loi sur l'ARSF suivants :

- réglementer les secteurs réglementés et les superviser de façon générale;
- contribuer à la confiance du public dans les secteurs réglementés;
- prévenir toute conduite, pratique et activité trompeuse ou frauduleuse de la part des secteurs réglementés;
- promouvoir des normes de conduite professionnelle élevées;
- promouvoir la transparence et la divulgation de renseignements par les secteurs réglementés;
- protéger les droits et intérêts des consommateurs;
- favoriser le développement de secteurs des services financiers solides, durables, concurrentiels et novateurs.

Dans son plan d'activités annuel pour l'exercice de 2020 à 2023, approuvé par le ministre des Finances en juin 2020, l'ARSF s'engage à « étudier les possibilités de réglementation de l'ARSF concernant les actes ou pratiques injustes ou trompeurs ». La règle proposée vise à réaliser cet engagement en favorisant la sécurité, l'équité et le choix pour les consommateurs en matière d'assurance. Le plan prend aussi en compte les engagements transversaux de l'ARSF d'améliorer l'efficacité et la transparence, de supprimer les obstacles à l'innovation, de s'aligner sur les pratiques exemplaires internationales et de passer à une réglementation fondée sur des principes.

L'ARSF adopte une approche par étapes pour transformer la réglementation sur les APMM en Ontario. La première phase, décrite ci-après, vise à permettre à l'ARSF de définir les APMM par une règle, à réduire certains obstacles à l'innovation déterminés et à refondre la réglementation en mettant l'accent sur les résultats pour favoriser le passage à une réglementation fondée sur des principes. La première étape de la refonte vise aussi à renforcer au besoin l'harmonisation avec certaines normes de la directive sur le traitement équitable des clients (**TEC**) publiée par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (**CCRRA**) et les Organismes canadiens de réglementation en assurance (**OCRA**), notamment en ce qui concerne le conseil, la promotion des produits, la communication d'information aux titulaires de police et aux clients, la conformité à la législation et le traitement et le règlement des demandes d'indemnité. Si elle est approuvée, la première phase du travail de réglementation sur les APMM devrait se conclure par l'entrée en vigueur de la règle proposée et l'abrogation du Règlement existant. Une deuxième phase du travail de réglementation sur les APMM se concentrerait sur les questions qui dépassaient le

cadre de la première phase, notamment une accentuation de la transition vers une réglementation fondée sur des principes.

La règle proposée a pour but de favoriser la réalisation des objectifs définis par la *Loi sur l'ARSF*, en accordant la priorité à la transparence et à la protection de l'intérêt public, tout en améliorant l'efficacité et l'efficience de la réglementation. Elle doit permettre d'atteindre ces objectifs et d'approfondir le dialogue en cours entre l'ARSF et les parties intéressées sur la conduite dans le secteur de l'assurance, en :

- établissant des définitions fondées sur des résultats des APMM, qui soient cohérentes avec les objectifs de l'ARSF, favorisent une amélioration des résultats et facilitent le passage à une réglementation fondée sur des principes;
- définissant des normes objectives de qualification des conduites fautives contenant des exemples de traitements inéquitables et des renvois au *Code des droits de la personne* de l'Ontario, pour en améliorer la précision et permettre à l'ARSF d'y ajouter des directives lorsque cela est permis;
- supprimant les obstacles à l'innovation dans le domaine des incitations à l'égard des consommateurs, notamment les réductions et les actes incitatifs, pourvu que cela :
 - ne conduise pas les consommateurs à prendre des décisions contraires à leur intérêt;
 - ne soit pas contraire à la loi;
 - soit communiqué de façon transparente; et
 - ne soit en aucun cas injustement discriminatoire, anticoncurrentiel ou subordonné à des critères interdits;
- améliorant l'harmonisation avec certaines dispositions de la directive sur le TEC du CCRRA et des OCRA, notamment en ce qui a trait aux déclarations mensongères et aux pratiques inéquitables en matière de règlement des demandes d'indemnité; et
- réduisant le fardeau administratif par le regroupement, la rationalisation et le retrait, selon le cas, des dispositions redondantes ou caduques.

L'objectif de l'ARSF de supprimer, par la règle proposée, certains obstacles à l'innovation est en phase avec l'engagement du gouvernement de l'Ontario d'accorder au directeur général de l'ARSF le pouvoir de « gérer un bac à sable réglementaire dans le secteur de l'assurance en vue de mettre à l'essai des initiatives qui permettraient de commercialiser plus rapidement de nouveaux produits et services axés sur le consommateur de façon à répondre à ses besoins en évolution »¹. À cet égard, le gouvernement a introduit des modifications qui permettent au directeur général de

¹ Ministère des finances de l'Ontario, *Plan d'action de l'Ontario pour la protection, le soutien et la relance* (Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2021), p. 117.

l'ARSF de dispenser une personne physique ou morale, à sa demande, d'exigences de la Loi prescrites par voie réglementaire et de préciser les conditions d'approbation de cette dispense, sous réserve que celle-ci ne soit pas, à l'avis du directeur général, contraire à l'intérêt public. Ces modifications doivent entrer en vigueur le jour que le lieutenant-gouverneur fixera par proclamation.

Pouvoir d'élaborer la règle proposée

Les dispositions légales suivantes donnent à l'ARSF le pouvoir d'élaborer la règle proposée :

- Le paragraphe 21(1) de la *Loi sur l'ARSF* donne à l'ARSF le pouvoir d'établir des règles pour toute question à l'égard de laquelle la loi lui donne le pouvoir de le faire.
- Le sous-paragraphe 121.0.1 (1) 67 de la *Loi sur les assurances* donne à l'ARSF le pouvoir de prescrire, par règle, toute activité ou tout défaut d'agir qui constitue un acte malhonnête ou mensonger ou une pratique malhonnête ou mensongère aux termes de la définition de l'expression « actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers » employée à l'article 438 de la *Loi sur les assurances* et de prescrire les exigences dont le non-respect constitue un tel acte ou une telle pratique.

Résumé de la règle proposée

Ce qui suit présente un aperçu général de chaque disposition de la règle proposée.

Article 1 : Interprétation

Cet article définit les principaux termes utilisés dans la règle proposée.

Article 2 : Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers

Cet article définit les APMM d'après les résultats susceptibles de découler de façon raisonnablement prévisible des actes ou de l'inaction de certaines personnes physiques ou morales œuvrant dans le secteur de l'assurance, exception faite de la conduite des avocats ou parajuristes offrant des services autorisés par la *Loi sur le Barreau*.

Article 3 : Non-conformité à la Loi

Cet article dispose que tout cas de non-conformité à la *Loi sur les assurances*, à ses règlements ou aux règles de l'ARSF prises au regard de la *Loi sur les assurances* est réputé être un ou une APMM.

Article 4 : Discrimination injuste

Cet article définit la notion de discrimination injuste pour la détermination des APMM et précise le sens de « motifs raisonnables et de bonne foi ».

Article 5 : Pratiques inéquitables en matière de règlement des demandes d'indemnité

Cet article dispose que certains résultats découlant de pratiques inéquitables en matière de règlement des demandes d'indemnité constituent des APMM, définit les termes liés et accorde un pouvoir d'appréciation au directeur général de l'ARSF.

Article 6 : Conduite frauduleuse ou abusive liée à la fourniture de biens ou services à un demandeur

Cet article dispose que certains résultats découlant d'une conduite frauduleuse ou abusive liée à la fourniture de biens ou services constituent des APMM et définit les termes liés.

Article 7 : Actes incitatifs

Cet article précise les circonstances et l'étendue dans lesquelles un acte incitatif est réputé être un ou une APMM et définit les termes liés.

Article 8 : Information trompeuse

Cet article dispose que la réception par différents moyens de renseignements trompeurs ou inexacts sur des polices ou contrats d'assurance, des demandes d'indemnité ou des garanties constitue un ou une APMM et définit les termes liés.

Article 9 : Conduite interdite en matière de devis, de propositions et de renouvellements d'assurance automobile

Cet article établit que le traitement inéquitable de consommateurs en matière de devis, de propositions et de renouvellements d'assurance automobile est réputé constituer un ou une APMM, définit des indicateurs de traitement inéquitable et accorde au directeur général de l'ARSF un pouvoir d'appréciation du caractère équitable d'un traitement.

Article 10 : Assureurs du même groupe

Cet article prescrit les situations dans lesquelles le fait, pour un assureur ou les assureurs du même groupe, de ne pas offrir le taux le plus bas à une personne demandant un devis d'assurance automobile constitue un ou une APMM.

Élaboration de la règle proposée

Avant d'élaborer la règle proposée, l'ARSF avait déjà reçu en 2019-2020, à propos des dispositions sur les APMM, des observations des parties intéressées qui en trouvaient les exigences strictes ou y voyaient des obstacles à l'innovation, notamment en ce qui concerne les actes incitatifs (notamment les rabais et incitations). Dans le cadre de la [Consultation sur l'obligation d'accepter tous les demandeurs](#) de l'ARSF, les assureurs recommandaient que l'ARSF révisé l'article 2 du Règlement pour en supprimer les dispositions inutilement strictes, ne cadrant pas avec les résultats réglementaires souhaités ou non compatibles avec une approche fondée sur des principes de la réglementation de la conduite dans le secteur de l'assurance.

L'ARSF a procédé à une révision ligne par ligne du Règlement et à une analyse comparative de celui-ci avec la directive sur le TEC du CCRRA et des OCRA. La révision a porté sur les besoins de protection des consommateurs et permis de relever des possibilités de reformulation axée sur les résultats, de facilitation de l'innovation en

matière d'incitation et d'harmonisation avec certains aspects des normes internationales. La révision ligne par ligne, l'analyse comparative de la directive sur le TEC et les renseignements recueillis par l'ARSF avant de commencer à travailler sur la règle proposée ont permis de documenter l'élaboration de l'approche par étapes et des principes directeurs de l'ASFR, y compris les visées de la règle proposée décrites plus haut.

L'ARSF a mené des actions de sensibilisation et de consultation ciblées auprès de consommateurs, de parties intéressées, d'experts et de chefs de file du secteur d'activité pour obtenir leur avis sur les pratiques exemplaires et des commentaires sur son plan pour transformer la réglementation ontarienne sur les APMM. Les consultations préliminaires ont été menées auprès du Comité consultatif des consommateurs de l'ARSF et de représentants de plus de 30 entités réglementées, notamment les membres des comités consultatifs des intervenants de l'ARSF pour les fournisseurs d'assurance de dommages, d'assurance vie et d'assurance maladie, qui se sont rencontrés pour discuter de l'évaluation initiale et de l'approche de l'ARSF (voir **Annexe C**). Par ailleurs, l'ARSF a mis sur pied un groupe de référence de résidents sur l'assurance automobile en Ontario, qui doit permettre, à l'issue de ses travaux, de mieux comprendre les attentes des consommateurs.

Les parties intéressées ont exprimé un appui général à l'approche par l'ARSF de la règle proposée, formulé des commentaires sur son évaluation initiale et soulevé des questions à prendre en compte au cours de la deuxième phase du travail de réglementation sur les APMM (voir **Tableau 1** ci-dessous).

Les travaux menés dans le cadre de l'élaboration de la règle proposée et les consultations préliminaires ont permis de définir des principes clés, qui ont guidé l'approche de l'ASFR dans ses travaux de rédaction. L'ARSF a ainsi établi les principes suivants :

- Une **rédaction axée sur les résultats** offrirait une protection accrue aux consommateurs, clarifierait les définitions des APMM et faciliterait le passage futur à une réglementation fondée sur des principes. La règle proposée vise à refondre la définition des APMM en fonction de comportements, de la part de personnes physiques ou morales œuvrant dans le secteur, qui sont susceptibles de produire de façon raisonnablement prévisible des résultats injustes ou autrement préjudiciables pour les consommateurs.
- Dans la mesure du possible, la règle proposée doit être **exhaustive**. Elle a pour but de prévoir autant que possible les types de lacunes qui seraient sans cela visés par des lignes directrices.
- Parallèlement à cela, la règle proposée est censée être **souple**, et intégrer un cadre prévoyant la participation des parties intéressées et permettant, suivant des processus et paramètres établis, de compléter la règle ultérieurement par des lignes directrices.

- La règle proposée doit **définir les termes clés** qui sont subjectifs ou peuvent donner matière à débat. La règle proposée est censée fournir des critères juridiques clairs pour l'application de termes clés comme « injuste », « inéquitable », « raisonnablement prévisible » ou « inadéquat ».
- La règle proposée doit encourager la **transparence** et faciliter la participation de toutes les parties intéressées aux activités continues de reconnaissance et de prévention des conduites fautives afin de protéger l'intérêt public et garantir l'obtention des résultats voulus.
- Une règle **rationalisée**, qui regroupe les articles comme il convient et supprime les dispositions redondantes dans la mesure du possible, réduirait le fardeau réglementaire tout en améliorant la clarté, l'accessibilité et la facilité d'application de la réglementation.
- Lorsque des changements sont inappropriés en raison du champ d'action de la **première phase** ou des préjudices qu'ils pourraient causer aux consommateurs, la règle proposée doit préserver l'intention fondamentale du Règlement.

La règle proposée prévoit un cadre de travail pour la participation permanente des parties intéressées à la définition évolutive des conduites fautives, tout en permettant s'il y a lieu d'établir, suivant des procédures et paramètres déterminés, des lignes directrices pour compléter la règle. La règle proposée intègre ainsi des notions de transparence et de souplesse pour mieux s'adapter à la nature changeante des conduites fautives et à l'évolution des circonstances dans le secteur.

Tableau 1 : Synthèse des observations des parties intéressées

Thème	Réaction et observations des parties intéressées	Réponse de l'ARSF
<p>Approche recommandée pour le travail de réglementation de l'ARSF</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'approche par étapes préconisée par l'ARSF et la possibilité d'aller plus loin au cours de la deuxième phase du travail de réglementation ont recueilli un large appui. 	<p>S.O.</p>

Thème	Réaction et observations des parties intéressées	Réponse de l'ARSF
<p align="center">Refonte fondée sur des principes de la réglementation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'intention de l'ARSF de passer à une réglementation fondée sur des principes a recueilli un large appui. Certaines parties intéressées ont toutefois dit souhaiter en savoir plus sur le contenu ultime de la règle. • Des parties intéressées du secteur des soins de santé ont soulevé des questions quant au caractère applicable d'une réglementation basée sur des principes et exprimé la crainte de voir les assureurs abuser d'une réglementation fondée sur des principes. 	<ul style="list-style-type: none"> • La première phase des travaux de réglementation met l'accent sur une refonte de la réglementation axée sur les résultats afin de faciliter le passage à une réglementation fondée sur des principes. • Une réglementation fondée sur des principes nécessiterait moins de ressources pour la surveillance, tout en améliorant les résultats pour les consommateurs; cela n'implique toutefois pas de renoncer à la capacité de la faire respecter.
<p align="center">Réduction des obstacles à l'innovation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les parties intéressées du secteur de l'assurance de dommages se sont dites en faveur d'une approche plus tolérante à l'égard des actes incitatifs. • Les parties intéressées du secteur des assurances vie et maladie ont exprimé des craintes à propos de possibles rabais inappropriés, mais ont observé que les interdictions déjà contenues dans la législation et la réglementation devraient suffire à protéger les consommateurs des préjudices pouvant découler des incitations offertes par les conseillers. • Dans l'ensemble, les parties intéressées voient la proposition comme un pas en avant, même si d'autres changements seront nécessaires pour atteindre les objectifs en matière d'innovation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cette proposition n'a pas vocation à réglementer la conduite des conseillers autonomes en matière d'incitations dans le secteur des assurances vie et maladie (l'interdiction des mesures d'incitation prévue dans le Règlement Agents pris en vertu de la <i>Loi sur les assurances</i> n'entre pas dans le cadre des travaux de réglementation). • L'ARSF continuera d'encourager l'innovation tout au long de la prochaine phase des travaux de réglementation et autres activités concernant les APMM.

Thème	Réaction et observations des parties intéressées	Réponse de l'ARSF
<p align="center">Harmonisation avec la directive sur le TEC du CCRRA et des OCRA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La proposition d'harmonisation avec certains principes de la directive sur le TEC a recueilli un large appui. • Certaines parties intéressées ont exprimé des inquiétudes quant au flou et à la subjectivité de termes comme « équité », en insistant sur la protection des consommateurs et le traitement des demandes d'indemnité. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le but est d'harmoniser la règle et certains principes déjà énoncés dans la directive sur les TEC. L'exercice sera mené de façon plus complète pendant la prochaine phase des travaux de l'ARSF. • Les nouvelles dispositions intégreront des définitions pour préciser les termes subjectifs ou pouvant donner matière à débat.

Autres approches envisagées

L'ARSF a envisagé différentes approches lors de l'élaboration de la règle proposée, dans le cadre de la première phase de ses travaux de refonte de la réglementation sur les APMM en Ontario. Nombre de ces autres approches, y compris des approches recommandées par des parties intéressées, ont été examinées et, plutôt qu'être rejetées d'emblée, ont été reportées à la deuxième phase des travaux de l'ARSF.

L'ARSF a examiné l'opportunité d'accroître la convergence avec la directive sur le TEC du CCRRA et des OCRA. Elle a finalement jugé qu'il serait souhaitable de remettre cette démarche à la deuxième phase des travaux de réglementation, étant donné le cadre du pouvoir de réglementation établi par la loi habilitante et l'accroissement potentiel des coûts de mise en conformité et de la complexité de la mise en œuvre de la règle de la première phase risquant de découler du manque d'harmonisation des concepts entre la réglementation existante et les autres volets de la directive.

L'ARSF a aussi envisagé de renoncer à une approche graduelle pour transformer la réglementation sur les APMM. Étant donné les questions particulières soulevées par les obstacles à l'innovation et le fardeau relatif que représentent certaines exigences de la réglementation actuelle, l'ARSF a conclu qu'une approche par étapes permettant d'aborder en priorité ces questions et d'évoluer ensuite à partir de là servirait mieux l'intérêt public.

Documents non publiés

L'élaboration de la règle proposée par l'ARSF a été nourrie par les observations formulées par les parties intéressées lors des consultations préliminaires sur l'évaluation initiale et l'approche envisagée. En dehors de ces observations, l'ARSF ne s'est appuyée sur aucun document écrit important non publié (études, décisions,

rapports, etc.), à part les rapports internes rédigés par la direction de l'ARSF pour son conseil d'administration.

Coûts et avantages prévus

Il faut s'attendre à ce que la nécessité d'adapter les programmes de conformité existants à la nouvelle règle fondée sur des principes, axée sur les résultats et administrée par l'ARSF entraîne de nouveaux coûts pour les entreprises.

Si elle est approuvée, la règle proposée devrait réduire les obstacles à l'innovation et offrir une souplesse accrue aux assureurs tout en garantissant aux consommateurs un niveau élevé de protection. La règle proposée offrira les principaux avantages suivants :

- l'ARSF devrait bénéficier d'une souplesse accrue pour s'adapter à l'évolution des besoins des consommateurs et aux évolutions imprévues du marché;
- les assureurs devraient pouvoir offrir des régimes d'incitation innovants, ce qui pourrait être avantageux pour les consommateurs;
- la refonte de la réglementation en se fondant sur des principes pour permettre une souplesse accrue tout en simplifiant le Règlement et en supprimant les dispositions redondantes, devrait réduire le fardeau réglementaire; et
- la règle proposée devrait être plus en phase avec l'actuelle directive sur le TEC du CCRRA et des OCRA.

La règle proposée préserve la visée fondamentale du Règlement touchant la protection des consommateurs et les préjudices qu'ils peuvent subir. Les nouveaux coûts que devront éventuellement engager les entreprises pour se mettre en conformité seront en principe contrebalancés par les avantages attendus de la règle proposée.

Modifications indispensables

La recommandation faite par l'ARSF au ministre des Finances d'approuver la règle proposée est subordonnée à l'apport de modifications indispensables à la *Loi sur les assurances*, au Règl. de l'Ont. 408/12 (Pénalités administratives) et au Règl. de l'Ont 132/97 (Contrat à prestations variables), qui, si elles sont adoptées ou approuvées, conféreront à l'ARSF les pouvoirs nécessaires pour faire appliquer la règle proposée.

Comme les règlements pris en vertu de la *Loi sur les assurances* priment les règles de l'ARSF en cas de conflit et que la règle proposée a vocation à remplacer le Règlement, il est recommandé d'abroger le Règl. de l'Ont. 7/00.

Questions ciblées

Bien que tous les commentaires des parties intéressées soient bienvenus, les questions suivantes présentent un intérêt particulier :

1. Certaines parties de la règle proposée sont-elles trop générales ou méritent-elles d'être plus détaillées, notamment à des fins de clarté ou d'élimination de possibles lacunes?
2. Les parties intéressées souhaitent-elles porter certaines questions relatives à la mise en œuvre, comme des problèmes de transition ou la date d'entrée en vigueur de la règle proposée, à l'attention de l'ARSF?
3. L'ARSF a rédigé la règle proposée de façon à conserver les dispositions relatives à la protection du consommateur existantes lorsqu'aucun changement de politique fondamentale n'était proposé. L'ARSF a délibérément insisté pour maintenir des dispositions protégeant le consommateur, même lorsque cela pouvait être redondant au regard d'autres aspects de la règle proposée. C'est le cas, par exemple, des dispositions de l'article 5 (Pratiques inéquitables en matière de règlement des demandes d'organisation) relatives à la non-conformité à l'*Annexe sur les indemnités d'accident légales*, étant donné le contenu de l'article 3 (Non-conformité à la Loi). Des articles de la règle proposée sont-ils redondants, et est-il possible de les supprimer sans compromettre la protection des consommateurs?
4. Y a-t-il d'autres questions ou modifications de la règle proposée que l'ARSF devrait examiner lorsqu'elle entamera la deuxième phase de ses travaux?

Commentaires

Les parties intéressées sont invitées à présenter leurs déclarations écrites au sujet de la règle proposée. Seuls les commentaires reçus avant le 18 mars 2021 seront pris en compte.

Les commentaires doivent être envoyés à l'adresse ci-dessous au moyen du système de soumission du site Web de l'ARSF : <https://www.fsrao.ca/fr/participation-et-consultation/premiere-regle-proposee-de-larsf-en-matiere-dassurance-et-publiee-pour-consultation-publique-regle-relative-aux-actes-ou-pratiques-malhonnetes-ou-mensongers-apmm>

En vertu de la *Loi sur l'ARSF*, l'ARSF est tenue de donner accès au public à toutes les déclarations écrites. En conséquence, tous les commentaires reçus seront publiés sur le site Web de l'ARSF en temps opportun <https://www.fsrao.ca/fr/participation-et-consultation/premiere-regle-proposee-de-larsf-en-matiere-dassurance-et-publiee-pour-consultation-publique-regle-relative-aux-actes-ou-pratiques-malhonnetes-ou-mensongers-apmm>.

Annexe A – Règle proposée

Annexe B – Principales modifications concernant les APMM

Annexe C – Liste des parties prenantes

Annexe A – Règle proposée [2020-002]
Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers

1 Interprétation

1(1) Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente règle.

- (i) «Loi» La *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, chap. I.8, dans sa version courante. («Act»)
- (ii) «assureur du même groupe» Assureur qui est considéré comme faisant partie du même groupe qu'un autre assureur aux termes du paragraphe 414 (3) de la Loi. («affiliated insurer»)
- (iii) «demandeur» Personne demandant des indemnités d'accident légales ou, de façon générale, des prestations, une indemnité ou un paiement au titre d'un contrat d'assurance. («claimant»)
- (iv) «contrat d'assurance» :
 - a) dans le cas d'un contrat d'assurance vie, un contrat d'assurance aux termes de l'article 174 de la Loi;
 - b) dans le cas d'un contrat d'assurance collective, un contrat aux termes de l'article 293 de la Loi;
 - c) dans le cas d'un contrat d'assurance non désigné à l'alinéa a) ou b), un contrat au sens donné à ce mot à l'article 1 de la Loi. (« contract of insurance »)
- (v) «renseignements de crédit» Renseignements sur la solvabilité d'une personne, notamment son pointage de crédit, son pointage de crédit à des fins d'assurance, sa cote de crédit et les renseignements qui concernent sa profession, ses lieux de résidence antérieurs, le nombre de personnes à sa charge, sa formation ou ses qualités professionnelles, ses lieux de travail actuels ou antérieurs, son revenu estimatif, ses obligations impayées, ses antécédents de remboursement de dettes, ses dettes relatives au coût de la vie et son actif, ou ceux qui en découlent en totalité ou en partie. («credit information»)
- (vi) «motifs de refus» Les motifs pour lesquels l'assureur est autorisé en vertu de la Loi à refuser d'établir un contrat d'assurance automobile, à le résilier ou à refuser de le renouveler ou à refuser d'offrir ou de maintenir une couverture ou un avenant. («declination grounds»)
- (vii) «critère interdit» :

- a) toute raison ou tout facteur que l'article 5 du Règlement 664 des Règlements refondus de l'Ontario de 1990 (Automobile Insurance), pris en application de la Loi, interdit aux assureurs d'invoquer de la manière prévue à cet article;
 - b) tout fait ou critère que l'article 16 du Règlement 664 des Règlements refondus de l'Ontario de 1990 interdit aux assureurs d'utiliser comme éléments d'un système de classement des risques; ou
 - c) tout autre critère qui constitue une estimation, un substitut ou un équivalent d'un facteur interdit visé à l'alinéa a) ou b). («prohibited factor»)
- (viii) «personne raisonnable» Personne raisonnable et prudente se trouvant dans des circonstances identiques ou analogues à celles où se trouve la personne en cause, occupant le même poste ou ayant les mêmes permis qu'elle, eu égard à toute norme professionnelle ou pratique exemplaire du secteur d'activité ou à tout code d'éthique applicables, qui a pleinement connaissance de tous les faits ou circonstances pertinents. («reasonable person»)
 - (ix) «Annexe» L'Annexe sur les indemnités d'accident légales – en vigueur le 1er septembre 2010 et toutes les annexes sur les indemnités d'accident légales antérieures au titre desquelles des demandes d'indemnité sont toujours en cours. («Schedule»)
 - (x) «substantiellement déficient» Qualification s'appliquant à la fourniture de biens ou de services lorsque celle-ci n'est pas conforme aux normes exigées dans la convention verbale ou écrite de fourniture desdits biens ou services à tel point ou de telle manière qu'une part importante ou la totalité de ces biens ou services n'est pas adaptée aux fins visées du point de vue d'une personne raisonnable étant le destinataire prévu desdits biens ou services. («substantially deficient»)
 - (xi) «discrimination injuste» Discrimination contraire aux dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario ou toute autre discrimination dont l'ARSF, dans les lignes directrices qu'elle a publiées, a déterminé qu'elle consiste à fournir ou à administrer de l'assurance ou des biens ou services liés à l'assurance de manière non raisonnable ou contraire à la bonne foi. («unfair discrimination»)
 - (xii) «contrepartie déraisonnable» Somme d'argent payée ou demandée en échange de biens ou de services fournis à un demandeur et qu'une personne raisonnable agissant à la place du fournisseur des biens ou services ne facturerait ou ne demanderait pas, ou ne s'attendrait pas à ce qu'une personne raisonnable agissant à la place du demandeur accepte. («unreasonable consideration»)

- 1(2) Il est bien entendu que :
- (i) pour déterminer des sommes pour une personne raisonnable qui est un assureur, la personne raisonnable est réputée avoir un niveau de connaissances et d'expertise correspondant à la taille et au type d'activité de l'assureur;
 - (ii) L'article 22, les paragraphes 25(2) , 25(2.1) et 25(2.2) et les alinéas 25(3) a) et b) du *Code des droits de la personne* de l'Ontario s'appliquent pour évaluer si de la discrimination constitue de la discrimination injuste aux termes de la présente règle.
- 1(3) Tout administrateur, dirigeant, employé ou représentant légal d'une personne qui se livre à un acte ou à des pratiques malhonnêtes ou mensongers est réputé s'y livrer lui-même s'il
- (i) en est l'instigateur, les autorise, les tolère ou y participe; ou
 - (ii) ne prend pas toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour empêcher la personne de s'y livrer.
- 1(4) Les mentions dans la présente règle d'une formule approuvée par le directeur général de l'Autorité sont réputées s'entendre en outre de la dernière formule approuvée par le surintendant pour l'application de la disposition pertinente avant le jour de l'entrée en vigueur de l'article 22 de l'annexe 13 de la *Loi de 2018 pour un plan axé sur le mieux-être et l'avenir (mesures budgétaires)* jusqu'à ce que le directeur général de l'Autorité approuve une formule subséquente pour l'application de la disposition pertinente.

2 Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers

- 2(1) Pour l'application de la définition de « actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers » à l'article 438 de la Loi, est prescrite comme un acte malhonnête ou mensonger ou une pratique malhonnête ou mensongère toute conduite, y compris toute inaction ou omission, qui entraîne ou dont il est raisonnablement prévisible qu'elle entraînera les résultats, événements ou situations décrits aux articles 3 à 10 de la présente règle.
- 2(2) Pour déterminer s'il est raisonnablement prévisible qu'une conduite, y compris une inaction ou une omission, entraîne les résultats, événements ou situations décrits aux articles 3 à 10 de la présente règle :
- (i) si l'action ou la conduite, y compris une inaction ou une omission, a pour auteur :

- a) un agent, un courtier, un expert d'assurance, un assureur ou tout administrateur, dirigeant, employé ou représentant légal d'un agent, d'un courtier, d'un expert d'assurance ou d'un assureur, ou
- b) une personne ou tout administrateur, dirigeant, employé ou représentant légal d'une personne qui fournit à un demandeur des biens ou services censés être payés en partie ou en totalité par le produit d'une assurance, notamment, par souci de clarté et sans s'y limiter, des services de réparation, de remorquage ou d'entreposage d'automobile,

un résultat, un événement ou une situation est réputé(e) raisonnablement prévisible si une personne raisonnable exerçant les activités ou la profession de l'auteur de la conduite en question et ayant la même connaissance des faits et circonstances qu'en avait ce dernier, ou qu'il aurait dû en avoir s'il avait fait preuve d'une diligence raisonnable dans les circonstances, pouvait s'y attendre;

- (ii) si l'action ou la conduite, y compris une inaction ou une omission, a pour auteur une personne non visée à la clause (i), un résultat, un événement ou une situation est réputé(e) raisonnablement prévisible si une personne raisonnable se trouvant à la place de l'auteur en question et ayant la même connaissance des faits et circonstances pertinents que cette dernière en avait, ou aurait dû en avoir si elle avait fait preuve d'une diligence raisonnable dans les circonstances, pouvait s'y attendre.

2(3) Le paragraphe 2(1) ne s'applique pas à la conduite de l'avocat ou du parajuriste qui, dans l'exercice d'activités constitutives de la pratique du droit ou de la fourniture de services juridiques et autorisées par la *Loi sur le Barreau*, entraîne les résultats mentionnés aux paragraphes 6(1), 6(2) et 6(3).

3 Non-conformité à la Loi

- 3(1) La commission de tout acte interdit par la Loi ou par tout règlement ou toute règle pris en vertu de la Loi.
- 3(2) Le non-respect d'une disposition de la Loi, ou d'un règlement ou d'une règle pris en vertu de la Loi, ayant pour effet le traitement inéquitable d'une personne ou une discrimination injuste envers elle.
- 3(3) La non-conformité de l'objet d'un interrogatoire sous serment effectif ou présenté comme tel aux exigences de la Loi, ou d'un règlement ou d'une règle pris en vertu de la Loi.

4 Discrimination injuste

4(1) La discrimination injuste :

- (i) entre des particuliers d'une même catégorie et ayant une même espérance de vie, quant au montant, au versement ou au remboursement de primes de contrats d'assurance vie ou de contrats de rente, ou de sommes au titre des taux y afférents, quant aux participations ou autres prestations payables à l'égard de ces contrats ou quant à leurs conditions, ou
- (ii) quant aux taux ou aux tableaux des taux entre des risques courus en Ontario qui présentent essentiellement les mêmes risques matériels dans la même classification territoriale.

5 Pratiques inéquitables en matière de règlement des demandes d'indemnité

5(1) Le traitement d'une demande ou un retard dans l'expertise ou le règlement d'un sinistre pouvant être considérés comme déraisonnables ou injustes, comme, sans s'y limiter :

- (i) le fait de traiter un demandeur de manière arbitraire, capricieuse ou malveillante,
- (ii) le fait d'agir de façon contraire à la bonne foi,
- (iii) le fait de chercher à obtenir un résultat injuste ou contraire aux droits du demandeur aux termes du contrat,
- (iv) le fait d'imposer des coûts ou des frais excessifs ou injustes pour (1) des processus de traitement des demandes ou de règlement des différends, (2) des biens ou (3) des services,
- (v) le fait de ne pas communiquer en temps opportun ou de présenter de façon trompeuse les droits du demandeur ou les obligations de l'assureur aux termes du contrat, ou
- (vi) le fait, pour un expert d'assurance ou un assureur, de ne pas suivre des procédures équitables, simples et accessibles de traitement des demandes ou de ne pas tenir informé en temps opportun un demandeur de l'état de sa demande, du processus de règlement de sa demande ou des motifs d'une décision prise à l'égard de sa demande.

5(2) En matière d'assurance automobile :

- (i) le fait de ne pas se conformer à l'Annexe, notamment, sans s'y limiter, le fait de refuser de payer, sans motif valable :

- a) des biens ou des services, ou
 - b) le coût d'une évaluation,
- dans le délai prescrit par l'Annexe;
- (ii) le fait qu'une déclaration soit faite par l'assureur ou pour son compte, à des fins d'expertise ou de règlement d'un sinistre, lorsqu'il sait ou devrait savoir que la déclaration présente de manière inexacte ou malhonnête les constatations ou conclusions de la personne qui a procédé à l'examen visé à l'article 44 de l'Annexe, ou
 - (iii) le fait ne pas informer un demandeur d'indemnités d'accident légales de l'existence d'un conflit d'intérêts.

6 Conduite frauduleuse ou abusive liée à la fourniture de biens ou services à un demandeur

- 6(1) Le paiement ou la demande d'une contrepartie en échange de biens ou de services, à l'égard d'une demande d'indemnité présentée au titre d'un contrat d'assurance, qui n'ont pas été fournis au demandeur ou le lui ont été de façon substantiellement déficiente.
- 6(2) La sollicitation, l'exigence, le paiement ou l'acceptation d'une commission d'indication à l'égard de biens ou de services fournis à un demandeur.
- 6(3) Le paiement ou la demande d'une contrepartie déraisonnable en échange de biens ou de services fournis à un demandeur.
- 6(4) En matière d'assurance automobile, le fait pour un demandeur de signer une formule de demande d'indemnité ou tout autre document devant être rédigé sous une forme approuvée par le directeur général de l'Autorité, ou tout formulaire ou document prescrit dans des directives applicables pour l'application de l'Annexe, avant que les biens ou services liés à ce formulaire ou document n'aient été fournis, ou le fait de le lui demander.
- 6(5) La communication de renseignements sur les activités, les habitudes de facturation ou le permis d'exercice d'une personne fournissant ou offrant de fournir des biens ou services à un demandeur qu'une personne raisonnable, à la place du bénéficiaire prévu, jugerait faux, erronés ou trompeurs.

7 Actes incitatifs

- 7(1) Le fait d'offrir ou de remettre, directement ou indirectement, un paiement, une réduction, une contrepartie, une allocation, un cadeau ou une chose de valeur

- (i) en vue d'inciter une personne à prendre la décision d'acheter un produit d'assurance qu'une personne raisonnable habilitée à vendre un tel produit, au regard des solutions généralement offertes sur le marché, ne lui recommanderait pas comme étant un produit d'assurance qui lui convient,
 - (ii) que la Loi, les règlements ou les règles interdisent normalement,
 - (iii) d'une manière qu'une personne raisonnable habilitée à vendre un tel produit ne considérerait pas comme ayant été communiquée de façon claire et transparente aux bénéficiaires visés ou appliquée de façon constante,
 - (iv) d'une manière impliquant une discrimination injuste ou contribuant à des pratiques anticoncurrentielles, notamment, sans s'y limiter, de la vente liée ou la pratique de prix d'éviction, ou
 - (v) dans le cas où cela est lié à une assurance automobile, qui repose en totalité ou en partie sur des critères interdits ou est calculée en fonction de tels critères.
- 7(2) Le fait de conclure ou d'offrir de conclure, directement ou indirectement, une convention prévoyant le paiement d'une prime différente de la prime stipulée dans le contrat d'assurance.
- 7(3) Pour l'application du présent article, « communiquer de façon claire et transparente » signifie, sans s'y limiter, fournir des explications quant à la façon dont sont calculés le montant ou la valeur du paiement, de la réduction, de la contrepartie, de l'allocation, du cadeau ou de la chose de valeur.
- 7(4) Pour l'application du présent article, un cadeau ou une chose de valeur n'est pas considéré(e) comme une incitation s'il s'agit d'un bien ou d'un service lié à une réduction du risque assuré par le contrat d'assurance auquel il ou elle se rapporte.

8 Déclaration trompeuse

- 8(1) La réception par une personne de renseignements, de documents promotionnels ou de conseils sous quelque forme que ce soit, notamment sous forme audio, visuelle, électronique, écrite ou verbale, qu'une personne raisonnable se trouvant à sa place considérerait comme inadéquats, inexacts ou trompeurs, à propos :
- (i) des conditions, des prestations ou des avantages d'un contrat d'assurance établi ou à établir,
 - (ii) d'une demande d'indemnité d'assurance, du processus de demande d'indemnité ou de garanties offertes par un contrat d'assurance, ou
 - (iii) de la comparaison de contrats d'assurance.

9 Conduite interdite en matière de devis, de propositions et de renouvellements d'assurance automobile

- 9(1) Le traitement inéquitable d'un consommateur par un agent, un courtier ou un assureur relativement à une demande de devis d'assurance automobile, à une proposition d'assurance automobile ou à l'établissement ou au renouvellement d'un contrat d'assurance automobile, notamment, sans s'y limiter :
- (i) le fait de s'écarter des processus et procédures officiels et non officiels pour compliquer les interactions de certaines personnes avec un assureur, un courtier ou un agent, dans le but de les dissuader de proposer, de renouveler ou d'obtenir une assurance,
 - (ii) l'utilisation de renseignements de crédit ou d'un critère interdit,
 - (iii) le fait de demander ou d'imposer à une personne de consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de ses renseignements de crédit à toute fin autre que celle de lui accorder un financement de prime,
 - (iv) l'utilisation de tout autre renseignement de façon subjective ou arbitraire ou d'une manière n'ayant guère de rapport avec le risque devant être pris en charge par l'assureur,
 - (v) le fait de mal classer une personne ou un véhicule dans le système de classification des risques que l'assureur utilise ou est tenu par la loi d'utiliser,
 - (vi) le fait de subordonner l'établissement ou la modification d'un contrat d'assurance automobile à la détention ou à la souscription par l'assuré d'un autre contrat d'assurance,
 - (vii) l'exercice de toute discrimination injuste,
 - (viii) le traitement arbitraire, capricieux ou malveillant d'un consommateur,
 - (ix) le fait d'agir de façon contraire à la bonne foi ou de se comporter de telle sorte que les consommateurs puissent raisonnablement craindre un préjugé,
 - (x) le fait de ne pas communiquer en temps opportun ou de présenter de façon trompeuse les droits du demandeur ou les obligations de l'assureur aux termes du contrat, ou
 - (xi) l'adoption de toute autre pratique ou conduite que l'Autorité a désignée comme constituant un traitement injuste pour les besoins du précédent article.
- 9(2) Le fait de recueillir, d'utiliser ou de communiquer les renseignements de crédit d'une personne de quelque façon liée à l'assurance automobile que ce soit, sauf :

- (i) aux fins limitées éventuellement décrites dans la formule de proposition d'assurance approuvée par le directeur général de l'Autorité en application du paragraphe 227(1) de la Loi, ou
- (ii) conformément au consentement obtenu de la personne en se conformant à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (Canada).

10 Assureurs du même groupe

- 10(1) Le fait pour un agent, un courtier ou un assureur de ne pas offrir le taux le plus bas offert par l'assureur ou les assureurs du même groupe lorsqu'il établit un devis ou renouvelle un contrat d'assurance automobile.
- 10(2) Dans le présent article, « taux le plus bas offert » s'entend du taux le plus bas que peuvent raisonnablement offrir un assureur et les assureurs du même groupe à l'assuré actuel ou potentiel, eu égard à l'ensemble des circonstances, notamment, sans s'y limiter :
- (i) les motifs de refus de chaque assureur,
 - (ii) les taux et systèmes de classification de chaque assureur,
 - (iii) le mode de distribution de chaque assureur;
 - (iv) l'ancienneté de l'appartenance des assureurs au même groupe.

Annexe B – Principales modifications concernant les APMM

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
Titre : Interprétation		
<p><i>Résumé des principales modifications</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Remplacement de « règlement » par « règle » dans les renvois. • Ajout des nouveaux termes définis «demandeur», «contrat d'assurance» et «Annexe» pour réduire les redondances, améliorer la lisibilité et autrement faciliter la réécriture. • Ajout des nouveaux termes définis «personne raisonnable», «discrimination injuste», «substantiellement déficient», «contrepartie déraisonnable», «inexact» et «trompeur» pour faciliter la rédaction fondée sur les résultats et fournir des critères juridiques pour des termes pouvant être subjectifs ou donner matière à débat. • Ajout d'un article élargissant la responsabilité aux administrateurs, dirigeants et employés prenant part aux activités d'une personne morale qui se livre à des APMM. 		
0.1(1)	Les définitions qui suivent s'appliquent au présent règlement.	<p>1 Interprétation</p> <p>1(1) Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente règle.</p> <p>(i) «Loi» La <i>Loi sur les assurances</i>, L.R.O. 1990, chap. I.8, dans sa version courante.</p> <p>(ii) «assureur du même groupe» Assureur qui est considéré comme faisant partie du même groupe qu'un autre assureur aux termes du paragraphe 414 (3) de la Loi.</p> <p>(iii) «demandeur» Personne demandant des indemnités d'accident légales ou, de façon générale, des prestations, une indemnité ou un paiement au titre d'un contrat d'assurance.</p> <p>(iv) «contrat d'assurance» :</p> <p style="padding-left: 20px;">a) dans le cas d'un contrat d'assurance vie, un contrat d'assurance aux termes de l'article 174 de la Loi;</p>
	«assureur du même groupe» Assureur qui est considéré comme faisant partie du même groupe qu'un autre assureur aux termes du paragraphe 414 (3) de la Loi.	
	«information de crédit» Renseignements sur la solvabilité d'une personne, notamment son pointage de crédit, son pointage de crédit à des fins d'assurance, sa cote de crédit et les renseignements qui concernent sa profession, ses lieux de résidence antérieurs, le nombre de personnes à sa charge, sa formation ou ses qualités professionnelles, ses lieux de travail actuels ou antérieurs, son revenu estimatif, ses obligations impayées, ses antécédents de remboursement de dettes, ses dettes relatives au coût de la vie et son actif, ou ceux qui en découlent en totalité ou en partie.	

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
	«motifs de refus» Les motifs pour lesquels l'assureur est autorisé en vertu de la Loi à refuser d'établir un contrat d'assurance automobile ; à le résilier ou à refuser de le renouveler ou à refuser d'offrir ou de maintenir une couverture ou un avenant.	<ul style="list-style-type: none"> b) dans le cas d'un contrat d'assurance collective, un contrat aux termes de l'article 293 de la Loi; c) dans le cas d'un contrat d'assurance non désigné à l'alinéa a) ou b), un contrat au sens donné à ce mot à l'article 1 de la Loi.
	<p>«critère interdit» S'entend de ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) toute raison ou tout facteur que l'article 5 du Règlement 664 des Règlements refondus de l'Ontario de 1990 (Automobile Insurance), pris en application de la Loi, interdit aux assureurs d'invoquer de la manière prévue à cet article; b) tout fait ou critère que l'article 16 du Règlement 664 des Règlements refondus de l'Ontario de 1990 interdit aux assureurs d'utiliser comme éléments d'un système de classement des risques; c) tout autre critère qui constitue une estimation, un substitut ou un équivalent d'un facteur interdit visé à l'alinéa a) ou b). 	<ul style="list-style-type: none"> (v) « renseignements de crédit » Renseignements sur la solvabilité d'une personne, notamment son pointage de crédit, son pointage de crédit à des fins d'assurance, sa cote de crédit et les renseignements qui concernent sa profession, ses lieux de résidence antérieurs, le nombre de personnes à sa charge, sa formation ou ses qualités professionnelles, ses lieux de travail actuels ou antérieurs, son revenu estimatif, ses obligations impayées, ses antécédents de remboursement de dettes, ses dettes relatives au coût de la vie et son actif, ou ceux qui en découlent en totalité ou en partie. (vi) « motifs de refus » Les motifs pour lesquels l'assureur est autorisé en vertu de la Loi à refuser d'établir un contrat d'assurance automobile, à le résilier ou à refuser de le renouveler ou à refuser d'offrir ou de maintenir une couverture ou un avenant. (vii) «critère interdit» :
	«manière interdite» Manière qui est subjective ou arbitraire ou qui n'a guère de rapport avec le risque devant être pris en charge par l'assureur.	<ul style="list-style-type: none"> a) toute raison ou tout facteur que l'article 5 du Règlement 664 des Règlements refondus de l'Ontario de 1990 (Automobile Insurance), pris en application de la Loi, interdit aux assureurs d'invoquer de la manière prévue à cet article;
0.1(2)	Les mentions dans le présent règlement d'une formule approuvée par le directeur général de l'Autorité sont réputées s'entendre en outre de la dernière formule approuvée par le surintendant pour l'application de la disposition pertinente avant le jour de l'entrée en vigueur de l'article 22 de l'annexe 13 de la <i>Loi de 2018 pour un plan axé sur le mieux-être et l'avenir (mesures budgétaires)</i> jusqu'à ce que le directeur général de	<ul style="list-style-type: none"> b) tout fait ou critère que l'article 16 du Règlement 664 des Règlements refondus de l'Ontario de 1990 interdit aux assureurs d'utiliser comme éléments d'un système de classement des risques; ou c) tout autre critère qui constitue une estimation, un substitut ou un équivalent d'un facteur interdit visé à l'alinéa a) ou b).

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
	l'Autorité approuve une formule subséquente pour l'application de la disposition pertinente.	<p>(viii) «personne raisonnable» Personne raisonnable et prudente se trouvant dans des circonstances identiques ou analogues à celles où se trouve la personne en cause, occupant le même poste ou ayant les mêmes permis qu'elle, eu égard à toute norme professionnelle ou pratique exemplaire du secteur d'activité ou à tout code d'éthique applicables, qui a pleinement connaissance de tous les faits ou circonstances pertinents.</p> <p>(ix) «Annexe» L'Annexe sur les indemnités d'accident légales – en vigueur le 1er septembre 2010 et toutes les annexes sur les indemnités d'accident légales antérieures au titre desquelles des demandes d'indemnité sont toujours en cours.</p> <p>(x) «substantiellement déficient» Qualification s'appliquant à la fourniture de biens ou de services lorsque celle-ci n'est pas conforme aux normes exigées dans la convention verbale ou écrite de fourniture desdits biens ou services à tel point ou de telle manière qu'une part importante ou la totalité de ces biens ou services n'est pas adaptée aux fins visées du point de vue d'une personne raisonnable étant le destinataire prévu desdits biens ou services.</p> <p>(xi) «discrimination injuste» Discrimination contraire aux dispositions du <i>Code des droits de la personne</i> de l'Ontario ou toute autre discrimination dont l'ARSF, dans les lignes directrices qu'elle a publiées, a déterminé qu'elle consiste à fournir ou à administrer de l'assurance ou des biens ou services liés à l'assurance de manière non raisonnable ou contraire à la bonne foi.</p> <p>(xii) «contrepartie déraisonnable» Somme d'argent payée ou demandée en échange de biens ou de services fournis à un demandeur et qu'une personne raisonnable agissant à la place du fournisseur des biens ou services ne facturerait ou ne demanderait pas, ou ne s'attendrait pas à ce qu'une personne raisonnable agissant à la place du demandeur accepte.</p> <p>1(2) Il est bien entendu que :</p>

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
		<p>(i) pour déterminer des sommes pour une personne raisonnable qui est un assureur, la personne raisonnable est réputée avoir un niveau de connaissances et d'expertise correspondant à la taille et au type d'activité de l'assureur;</p> <p>(ii) L'article 22, les paragraphes 25(2) , 25(2.1) et 25(2.2) et les alinéas 25(3) a) et b) du <i>Code des droits de la personne</i> de l'Ontario s'appliquent pour évaluer si de la discrimination constitue de la discrimination injuste aux termes de la présente règle.</p> <p>1(3) Tout administrateur, dirigeant, employé ou représentant légal d'une personne qui se livre à un acte ou à des pratiques malhonnêtes ou mensongers est réputé s'y livrer lui-même s'il</p> <p>(i) en est l'instigateur, les autorise, les tolère ou y participe; ou</p> <p>(ii) ne prend pas toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour empêcher la personne de s'y livrer.</p> <p>1(4) Les mentions dans la présente règle d'une formule approuvée par le directeur général de l'Autorité sont réputées s'entendre en outre de la dernière formule approuvée par le surintendant pour l'application de la disposition pertinente avant le jour de l'entrée en vigueur de l'article 22 de l'annexe 13 de la <i>Loi de 2018 pour un plan axé sur le mieux-être et l'avenir (mesures budgétaires)</i> jusqu'à ce que le directeur général de l'Autorité approuve une formule subséquente pour l'application de la disposition pertinente.</p>
<p style="text-align: center;">Titre : Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers</p> <p><i>Résumé des principales modifications</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition des APMM d'après les résultats pouvant découler de façon raisonnablement prévisible des actes ou de l'inaction de personnes physiques ou morales spécifiées. Ce changement a pour but de préparer le passage à une réglementation fondée sur des principes. L'idée est d'appliquer une norme de « prévisibilité raisonnable » différente, selon la catégorie de la personne physique ou morale en cause, et «raisonnablement prévisible» est défini pour instituer un critère juridique clair pour évaluer les actes à l'origine des résultats. 		

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
1	Pour l'application de la définition de « actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers » à l'article 438 de la Loi, les actes suivants sont prescrits comme des actes ou des pratiques malhonnêtes ou mensongers :	<p>2 Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers</p> <p>2(1) Pour l'application de la définition de « actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers » à l'article 438 de la Loi, est prescrite comme un acte malhonnête ou mensonger ou une pratique malhonnête ou mensongère toute conduite, y compris toute inaction ou omission, qui entraîne ou dont il est raisonnablement prévisible qu'elle entraînera les résultats, événements ou situations décrits aux articles 3 à 10 de la présente règle.</p> <p>2(2) Pour déterminer s'il est raisonnablement prévisible qu'une conduite, y compris une inaction ou une omission, entraîne les résultats, événements ou situations décrits aux articles 3 à 10 de la présente règle :</p> <p>(i) si l'action ou la conduite, y compris une inaction ou une omission, a pour auteur :</p> <p>a) un agent, un courtier, un expert d'assurance, un assureur ou tout administrateur, dirigeant, employé ou représentant légal d'un agent, d'un courtier, d'un expert d'assurance ou d'un assureur, ou</p> <p>b) une personne ou tout administrateur, dirigeant, employé ou représentant légal d'une personne qui fournit à un demandeur des biens ou services censés être payés en partie ou en totalité par le produit d'une assurance, notamment, par souci de clarté et sans s'y limiter, des services de réparation, de remorquage ou d'entreposage d'automobile,</p> <p>un résultat, un événement ou une situation est réputé(e) raisonnablement prévisible si une personne raisonnable exerçant les activités ou la profession de l'auteur de la conduite en question et ayant la même connaissance des faits et circonstances qu'en avait ce dernier, ou qu'il aurait dû en avoir s'il avait fait preuve d'une diligence raisonnable dans les circonstances, pouvait s'y attendre;</p>
3(4)	Le présent article ne s'applique pas aux avocats ni aux parajuristes relativement aux activités qui constituent la pratique du droit ou la fourniture de services juridiques, selon le cas, comme l'autorise la <i>Loi sur le Barreau</i> . Toutefois, la disposition 6 du paragraphe (2) s'applique en tout temps à l'égard des avocats et des parajuristes.	

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
		<p>(ii) si l'action ou la conduite, y compris une inaction ou une omission, a pour auteur une personne non visée à la clause (i), un résultat, un événement ou une situation est réputé(e) raisonnablement prévisible si une personne raisonnable se trouvant à la place de l'auteur en question et ayant la même connaissance des faits et circonstances pertinents que cette dernière en avait, ou aurait dû en avoir si elle avait fait preuve d'une diligence raisonnable dans les circonstances, pouvait s'y attendre.</p> <p>2(3) Le paragraphe 2(1) ne s'applique pas à la conduite de l'avocat ou du parajuriste qui, dans l'exercice d'activités constitutives de la pratique du droit ou de la fourniture de services juridiques et autorisées par la <i>Loi sur le Barreau</i>, entraîne les résultats mentionnés aux paragraphes 6(1), 6(2) et 6(3).</p>
<p style="text-align: center;">Titre : Non-conformité à la Loi</p> <p><i>Résumé des principales modifications</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition des APMM liés à la non-conformité à la Loi étendue aux règles de l'ARSF et élargie de façon à inclure la violation de la loi, des règlements ou des règles comme telle, y compris leur non-respect et l'inaction. • Modifications en phase avec la directive sur le traitement équitable des clients (TEC) dans la conduite des activités – conformité à la législation. • Simplification par suppression de la mention des variations par rapport aux formules approuvées aux termes de la <i>Loi sur les assurances</i>, étant donné l'obligation existante de conformité à la Loi et au cadre de révision et d'approbation des formules prévus dans la <i>Loi sur les assurances</i> 		

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
1.1	La commission de tout acte interdit en application de la Loi ou des règlements.	3 Non-conformité à la Loi 3(1) La commission de tout acte interdit par la Loi ou par tout règlement ou toute règle pris en vertu de la Loi. 3(2) Le non-respect d'une disposition de la Loi, ou d'un règlement ou d'une règle pris en vertu de la Loi, ayant pour effet le traitement inéquitable d'une personne ou une discrimination injuste envers elle. 3(3) La non-conformité de l'objet d'un interrogatoire sous serment effectif ou présenté comme tel aux exigences de la Loi, ou d'un règlement ou d'une règle pris en vertu de la Loi.
1.13	Tout interrogatoire sous serment effectif ou présenté comme tel qui n'est pas conforme aux exigences de la Loi ou des règlements.	
1.12	L'utilisation d'un document à la place d'une formule approuvée par le directeur général de l'Autorité, à moins qu'aucune des variations du document par rapport à la formule approuvée n'en change le fond et ne soit faite avec l'intention d'induire en erreur.	
Titre : Discrimination injuste <i>Résumé des principales modifications</i> <ul style="list-style-type: none"> • Regroupement des dispositions actuelles du Règlement dans un même article, sans modification majeure de la formulation. • Dans sa refonte, l'ARSF a adopté le critère de la Cour suprême du Canada des « motifs raisonnables et de bonne foi », en phase avec son principe directeur de définition de termes clés subjectifs ou susceptibles de donner lieu à débat. Cette norme est précisée dans l'article de la règle proposée contenant les définitions. 		
1.2	Toute discrimination malhonnête entre des particuliers de la même catégorie et ayant la même espérance de vie, quant au montant, au versement ou au remboursement des primes de contrats d'assurance vie ou de contrats de rente, ou de sommes au titre des taux	4 Discrimination injuste 4(1) La discrimination injuste :

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
	y afférents, quant aux participations ou autres prestations payables à l'égard de ces contrats ou quant à leurs conditions.	(i) entre des particuliers d'une même catégorie et ayant une même espérance de vie, quant au montant, au versement ou au remboursement de primes de contrats d'assurance vie ou de contrats de rente, ou de sommes au titre des taux y afférents, quant aux participations ou autres prestations payables à l'égard de ces contrats ou quant à leurs conditions, ou
1.3	Toute discrimination malhonnête quant aux taux ou aux tableaux des taux entre des risques courus en Ontario qui présentent essentiellement les mêmes risques matériels dans la même classification territoriale.	(ii) quant aux taux ou aux tableaux des taux entre des risques courus en Ontario qui présentent essentiellement les mêmes risques matériels dans la même classification territoriale.

Titre : Pratiques inéquitables en matière de règlement des demandes d'indemnité

Résumé des principales modifications

- Adaptation à la rédaction axée sur les résultats des dispositions du Règlement relatives aux pratiques inéquitables en matière de règlement des demandes d'indemnité.
- Regroupement dans un même article des dispositions relatives aux pratiques en matière de règlement des demandes d'indemnité en général et des dispositions associées aux annexes sur les indemnités d'accident légales en particulier pour réduire le fardeau réglementaire, tout en facilitant la consultation de la règle.
- Ajout d'une nouvelle disposition visant les règlements inéquitables ou les retards dans le traitement, la négociation ou le règlement des sinistres en général (non limitée aux assureurs et titulaires de permis).
- Introduction de critères visant à définir ce qui devrait permettre à une personne raisonnable de juger une expertise ou le règlement d'un sinistre déraisonnable ou inéquitable.
- Modification de la disposition générale sur l'expertise des sinistres du Règlement pour prendre en compte les indicateurs en matière de traitement équitable du CCRRA concernant :
 - le traitement des demandes d'indemnisation conformément à des procédures écrites;
 - l'absence de procédures écrites et de mécanismes internes de règlement des différends;
 - l'impossibilité pour les demandeurs d'obtenir en temps opportun de l'information sur leur dossier.

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
1.9	Toute conduite entraînant des retards ou une résistance déraisonnables à l'égard de l'expertise et du règlement équitables des demandes.	<p>5 Pratiques inéquitables en matière de règlement des demandes d'indemnité</p> <p>5(1) Le traitement d'une demande ou un retard dans l'expertise ou le règlement d'un sinistre pouvant être considérés comme déraisonnables ou injustes, comme, sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) le fait de traiter un demandeur de manière arbitraire, capricieuse ou malveillante, (ii) le fait d'agir de façon contraire à la bonne foi, (iii) le fait de chercher à obtenir un résultat injuste ou contraire aux droits du demandeur aux termes du contrat, (iv) le fait d'imposer des coûts ou des frais excessifs ou injustes pour (1) des processus de traitement des demandes ou de règlement des différends, (2) des biens ou (3) des services, (v) le fait de ne pas communiquer en temps opportun ou de présenter de façon trompeuse les droits du demandeur ou les obligations de l'assureur aux termes du contrat, ou (vi) le fait, pour un expert d'assurance ou un assureur, de ne pas suivre des procédures équitables, simples et accessibles de traitement des demandes ou de ne pas tenir informé en temps opportun un demandeur de l'état de sa demande, du processus de règlement de sa demande ou des motifs d'une décision prise à l'égard de sa demande. <p>5(2) En matière d'assurance automobile :</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) le fait de ne pas se conformer à l'Annexe, notamment, sans s'y limiter, le fait de refuser de payer, sans motif valable :
6.	Pour l'application de la définition de «actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers» à l'article 438 de la Loi, les actes suivants sont prescrits comme des actes ou des pratiques malhonnêtes ou mensongers relativement à une demande d'indemnités d'accident légales présentée aux termes du règlement intitulé <i>Statutory Accident Benefits Schedule — Effective September 1, 2010</i> , pris en application de la Loi (appelé «l'Annexe» au présent article) :	
6. 1	Le fait que l'assureur omette ou refuse, sans motif raisonnable, de payer une demande d'indemnité au titre de biens ou de services ou du coût d'une évaluation dans le délai prescrit par l'Annexe.	
6. 2	Le fait qu'une déclaration soit faite par l'assureur ou pour son compte aux fins de l'évaluation ou du règlement d'une demande d'indemnité s'il sait ou devrait savoir qu'elle présente de manière inexacte ou malhonnête les constatations ou conclusions de la personne qui a procédé à un examen visé à l'article 44 de l'Annexe.	
3(2) 6	L'omission de divulguer une situation de conflit d'intérêts au demandeur d'indemnités d'accident légales ou à un assureur, comme l'exige l'Annexe sur les indemnités d'accident légales.	

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
		<p>a) des biens ou des services, ou</p> <p>b) le coût d'une évaluation,</p> <p>dans le délai prescrit par l'Annexe;</p> <p>(ii) le fait qu'une déclaration soit faite par l'assureur ou pour son compte, à des fins d'expertise ou de règlement d'un sinistre, lorsqu'il sait ou devrait savoir que la déclaration présente de manière inexacte ou malhonnête les constatations ou conclusions de la personne qui a procédé à l'examen visé à l'article 44 de l'Annexe, ou</p> <p>(iii) le fait ne pas informer un demandeur d'indemnités d'accident légales de l'existence d'un conflit d'intérêts.</p>
<p style="text-align: center;">Titre : Conduite frauduleuse ou abusive liée à la fourniture de biens ou services à un demandeur</p> <p><i>Résumé des principales modifications</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Adaptation à la rédaction axée sur les résultats des dispositions du Règlement relatives aux pratiques inéquitables en matière de règlement des demandes d'indemnité, tout en préservant les visées initiales du Règlement. Comme l'article 3 du Règlement vise les pratiques inéquitables des fournisseurs de biens ou de services, y compris ceux avec lesquels l'ARSF n'a pas de rapport direct d'ordre réglementaire, en matière de règlement des demandes d'indemnité, la rédaction plus normative initiale reste adéquate. 		
3(2) 1	La facturation d'un montant en contrepartie de la fourniture de biens ou de services au demandeur d'indemnités d'accident légales ou de tout autre paiement prévu par un contrat d'assurance ou à son profit, si les biens ou services ne sont pas fournis.	<p>6 Conduite frauduleuse ou abusive liée à la fourniture de biens ou services à un demandeur</p> <p>6(1) Le paiement ou la demande d'une contrepartie en échange de biens ou de services, à l'égard d'une demande d'indemnité présentée au titre d'un contrat d'assurance, qui n'ont pas été fournis au demandeur ou le lui ont été de façon substantiellement déficiente.</p>

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
3(2) 2	La sollicitation ou l'exigence, directe ou indirecte, d'une commission pour recommandation par une personne ou auprès d'une personne qui fournit des biens ou des services au demandeur d'indemnités d'accident légales ou de tout autre paiement prévu par un contrat d'assurance ou à son profit.	6(2) La sollicitation, l'exigence, le paiement ou l'acceptation d'une commission d'indication à l'égard de biens ou de services fournis à un demandeur.
3(2) 3	L'acceptation, directe ou indirecte, d'une commission pour recommandation par une personne ou d'une personne qui fournit des biens ou des services au demandeur d'indemnités d'accident légales ou de tout autre paiement prévu par un contrat d'assurance ou à son profit.	6(3) Le paiement ou la demande d'une contrepartie déraisonnable en échange de biens ou de services fournis à un demandeur.
3(2) 4	Le versement, direct ou indirect, d'une commission pour recommandation à une personne ou par une personne qui fournit des biens ou des services au demandeur d'indemnités d'accident légales ou de tout autre paiement prévu par un contrat d'assurance ou à son profit.	6(4) En matière d'assurance automobile, le fait pour un demandeur de signer une formule de demande d'indemnité ou tout autre document devant être rédigé sous une forme approuvée par le directeur général de l'Autorité, ou tout formulaire ou document prescrit dans des directives applicables pour l'application de l'Annexe, avant que les biens ou services liés à ce formulaire ou document n'aient été fournis, ou le fait de le lui demander.
3(2) 5	La facturation d'un montant en contrepartie de la fourniture de biens ou de services au demandeur d'indemnités d'accident légales ou de tout autre paiement prévu par un contrat d'assurance ou à son profit, si le montant facturé est démesurément supérieur au montant facturé à d'autres personnes pour des biens ou services similaires.	6(5) La communication de renseignements sur les activités, les habitudes de facturation ou le permis d'exercice d'une personne fournissant ou offrant de fournir des biens ou services à un demandeur qu'une personne raisonnable, à la place du bénéficiaire prévu, jugerait faux, erronés ou trompeurs.
3(2) 7	Le fait d'enjoindre au demandeur d'indemnités d'accident légales ou de tout autre paiement prévu par un contrat d'assurance de signer, avant qu'il soit rempli en entier, un document qui doit être rédigé selon une formule	

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
	<p>approuvée par le directeur général de l'Autorité, notamment une formule de sinistre, ou tout formulaire ou document précisé dans des directives applicables à <i>l'Annexe sur les indemnités d'accident légales — en vigueur le 1er septembre 2010</i>, ou le fait de lui demander de le faire ou de lui permettre de le faire.</p>	
3(2) 8	<p>La communication de renseignements erronés, trompeurs ou mensongers par une personne qui fournit ou offre de fournir des biens ou des services au demandeur d'indemnités d'accident légales ou de tout autre paiement prévu par un contrat d'assurance ou à son profit en ce qui concerne ce qui suit :</p> <p>(i) Ses pratiques de commerce et de facturation.</p> <p>(ii) Sa situation en ce qui a trait à la détention d'un permis, ou tout autre renseignement se rapportant à un permis qui lui a été délivré en application du paragraphe 288.5 (3) de la Loi.</p>	
3(3)	<p>Pour l'application des dispositions 1 à 5 du paragraphe (2), les personnes suivantes, entre autres, fournissent des biens ou des services :</p> <p>a) celles qui fournissent des services de remorquage, qui sont propriétaires d'une dépanneuse ou qui en conduisent une;</p> <p>b) celles qui fournissent des services de réparation de véhicules;</p> <p>c) celles qui fournissent des services d'entreposage d'automobiles. Règl. de l'Ont. 547/05, par. 1 (2).</p>	

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
3(4)	Le présent article ne s'applique pas aux avocats ni aux parajuristes relativement aux activités qui constituent la pratique du droit ou la fourniture de services juridiques, selon le cas, comme l'autorise la <i>Loi sur le Barreau</i> . Toutefois, la disposition 6 du paragraphe (2) s'applique en tout temps à l'égard des avocats et des parajuristes. Règl. de l'Ont. 15/13, par. 1 (2).	
<p>Titre : Actes incitatifs</p> <p><i>Résumé des principales modifications</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Suppression de l'interdiction actuelle des actes incitatifs, qui faisait obstacle aux offres nouvelles et innovantes à l'intention des consommateurs, et remplacement par une disposition permissive qui fait des actes incitatifs (p. ex., une réduction ou une incitation) des APMM lorsqu'ils : <ul style="list-style-type: none"> ○ conduisent le consommateur à prendre une décision qui n'est pas dans son intérêt; ○ sont normalement interdits par la loi; ○ ne sont pas expliqués de manière transparente; ou ○ sont discriminatoires ou anticoncurrentiels ou reposent sur des critères interdits. • La modification ne vise pas à réglementer la conduite des conseillers du secteur des assurances vie et maladie à l'égard des actes incitatifs. Le Règl. de l'Ont. 347/04 (Agents) pris en vertu de la <i>Loi sur les assurances</i> interdit en effet aux agents d'assurance vie titulaires d'un permis d'avoir recours à des actes incitatifs pour obtenir des affaires. • Les dispositions visant les réductions ne sont plus limitées selon le type d'acteur offrant des incitations ou aux comportements destinés à faire signer un contrat d'assurance à quelqu'un (p. ex., elles visent l'incitation à accepter un règlement). • Les modifications ont aussi pour but de mettre la réglementation en phase avec les principes établis par les modifications apportées par le gouvernement aux dispositions relatives aux réductions dans le Règlement pris en avril 2020 et les lignes directrices associées publiées par l'ARSF (Assurance automobile – Aide aux consommateurs durant l'état d'urgence décrété en vertu de la <i>Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence</i>) en vue de faciliter les réductions pour offrir un soutien financier aux titulaires de contrat d'assurance automobile pendant la pandémie de COVID-19. • Un critère fondé sur une « personne raisonnable » a été ajouté pour permettre de disposer d'un critère juridique clair pour déterminer les comportements prescrits comme étant des APMM. 		

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
1 7	Tout versement, allocation ou don d'argent ou d'une chose de valeur fait, directement ou indirectement, en vue d'inciter un assuré éventuel à s'assurer, ou toute offre de le faire.	<p>7 Actes incitatifs</p> <p>7(1) Le fait d'offrir ou de remettre, directement ou indirectement, un paiement, une réduction, une contrepartie, une allocation, un cadeau ou une chose de valeur</p> <p>(i) en vue d'inciter une personne à prendre la décision d'acheter un produit d'assurance qu'une personne raisonnable habilitée à vendre un tel produit, au regard des solutions généralement offertes sur le marché, ne lui recommanderait pas comme étant un produit d'assurance qui lui convient,</p> <p>(ii) que la Loi, les règlements ou les règles interdisent normalement,</p> <p>(iii) d'une manière qu'une personne raisonnable habilitée à vendre un tel produit ne considérerait pas comme ayant été communiquée de façon claire et transparente aux bénéficiaires visés ou appliquée de façon constante,</p> <p>(iv) d'une manière impliquant une discrimination injuste ou contribuant à des pratiques anticoncurrentielles, notamment, sans s'y limiter, de la vente liée ou la pratique de prix d'éviction, ou</p> <p>(v) dans le cas où cela est lié à une assurance automobile, qui repose en totalité ou en partie sur des critères interdits ou est calculée en fonction de tels critères.</p> <p>7(2) Le fait de conclure ou d'offrir de conclure, directement ou indirectement, une convention prévoyant le paiement d'une prime différente de la prime stipulée dans le contrat d'assurance.</p> <p>7(3) Pour l'application du présent article, « communiquer de façon claire et transparente » signifie, sans s'y limiter, fournir des explications quant à la façon dont sont calculés le</p>
2(1) 2	Le fait de verser, d'allouer ou d'octroyer, directement ou indirectement, une remise sur tout ou partie de la prime que stipule la police à une personne qui est titulaire d'une assurance sur la vie, sur la personne ou sur les biens ou qui en fait la proposition en Ontario, ou le fait d'offrir ou de convenir de le faire.	
2(1) 3	Le fait de verser, d'allouer ou d'octroyer, directement ou indirectement, une contrepartie ou une chose de valeur dans l'intention de l'assimiler à une remise sur la prime que stipule la police à une personne qui est titulaire d'une assurance sur la vie, sur la personne ou sur les biens ou qui en fait la proposition en Ontario, ou le fait d'offrir ou de convenir de le faire.	
2(3)	<p>Malgré les dispositions 1 à 3 du paragraphe (1), une remise sur tout ou partie d'une prime d'assurance automobile n'est pas prescrite comme un acte ou une pratique malhonnête ou mensonger si les conditions suivantes sont réunies :</p> <p>a) une situation d'urgence a été déclarée en vertu de la <i>Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence</i>.</p>	

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
	b) la remise est accordée en réponse à la situation d'urgence déclarée; c) l'assureur dépose un engagement auprès du directeur général de l'Autorité, au moyen de la formule qu'a approuvée ce dernier. Règl. de l'Ont. 150/20, art. 1.	montant ou la valeur du paiement, de la réduction, de la contrepartie, de l'allocation, du cadeau ou de la chose de valeur. 7(4) Pour l'application du présent article, un cadeau ou une chose de valeur n'est pas considéré(e) comme une incitation s'il s'agit d'un bien ou d'un service lié à une réduction du risque assuré par le contrat d'assurance auquel il ou elle se rapporte.
2(4)	Le paragraphe (3) s'applique à partir du jour où une situation d'urgence est déclarée en vertu de la <i>Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence</i> jusqu'au jour qui tombe un an après le jour où il est mis fin à la situation d'urgence déclarée en vertu de cette loi. Règl. de l'Ont. 150/20, art. 1.	
2(1) 1	Le fait de conclure ou de tenter de conclure, directement ou indirectement, avec une personne qui est titulaire d'une assurance sur la vie, sur la personne ou sur les biens ou qui en fait la proposition en Ontario une convention prévoyant une prime à verser à l'égard d'une police qui est différente de celle qu'énonce celle-ci.	
Titre : Déclaration trompeuse <i>Résumé des principales modifications</i> <ul style="list-style-type: none"> • Réécriture, en mettant l'accent sur les résultats, des dispositions relatives à la communication de certaines informations dans le but de renforcer l'harmonisation avec les normes du CCRRA et des OCRA (conseil, promotion des produits et communication d'information aux titulaires de police et aux clients). • Modification faisant un ou une APMM du fait de communiquer des informations, des documents promotionnels ou des conseils d'une manière inexacte ou trompeuse. • Un critère fondé sur une « personne raisonnable » a été ajouté pour permettre de disposer d'un critère juridique clair pour déterminer les comportements prescrits comme étant des APMM. 		
1.	Toute illustration, circulaire, note de service ou déclaration qui contient une représentation inexacte	8 Déclaration trompeuse

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
4	concernant les conditions, les prestations ou les avantages d'une police ou d'un contrat d'assurance établis ou à établir ou qui, pour cause d'omission, est tellement incomplète qu'elle constitue une telle représentation.	<p>8(1) La réception par une personne de renseignements, de documents promotionnels ou de conseils sous quelque forme que ce soit, notamment sous forme audio, visuelle, électronique, écrite ou verbale, qu'une personne raisonnable se trouvant à sa place considérerait comme inadéquats, inexacts ou trompeurs, à propos :</p> <p>(i) des conditions, des prestations ou des avantages d'un contrat d'assurance établi ou à établir,</p> <p>(ii) d'une demande d'indemnité d'assurance, du processus de demande d'indemnité ou de garanties offertes par un contrat d'assurance, ou</p> <p>(iii) de la comparaison de contrats d'assurance.</p>
1. 5	Toute déclaration erronée ou trompeuse concernant les conditions, les prestations ou les avantages d'une police ou d'un contrat d'assurance établis ou à établir.	
1. 6	Toute comparaison incomplète entre une police ou un contrat d'assurance et la police ou le contrat d'un autre assureur dans le but d'inciter ou de tenter d'inciter l'assuré à laisser tomber en déchéance ou à résilier la police ou le contrat ou à en demander le rachat.	
1. 8	Toute demande de paiement faite par une personne au titre d'une réduction de prime ou au titre de frais qui n'est pas stipulée dans le contrat d'assurance à l'égard duquel une commission de vente lui est payable.	
<p align="center">Titre : Conduite interdite en matière de devis, de propositions et de renouvellements d'assurance automobile</p> <p><i>Résumé des principales modifications</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Modifications visant à regrouper plusieurs dispositions actuelles propres à l'assurance automobile en une disposition unique sur le traitement équitable. • Réécriture, en mettant l'accent sur les résultats, des dispositions actuelles. Insertion d'exemples de traitement inéquitable. Nouvelle formulation visant à simplifier les dispositions relatives à la conduite dans l'assurance automobile, à intégrer les commentaires reçus en réponse à la Consultation sur l'obligation d'accepter tous les demandeurs menée par l'ARSF et à maintenir les principales mesures de protection des consommateurs. 		

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
2(1) 4	<p>Le fait d'utiliser de l'information de crédit ou un critère interdit à l'égard de ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. le traitement des demandes de devis d'assurance automobile ou toute autre réponse à ces demandes, ii. le traitement des demandes de formulaire de proposition d'assurance automobile ou toute autre réponse à ces demandes, iii. le traitement des propositions d'assurance automobile remplies et signées ou toute autre réponse à ces propositions, iv. le traitement des offres de renouvellement des contrats d'assurance automobile en vigueur, v. toute autre question se rapportant aux devis d'assurance automobile, propositions d'assurance automobile ou renouvellements de contrats d'assurance automobile en vigueur. vi. toute autre question se rapportant aux devis d'assurance automobile, propositions d'assurance automobile ou renouvellements de contrats d'assurance automobile en vigueur. 	<p>9 Conduite interdite en matière de devis, de propositions et de renouvellements d'assurance automobile</p> <p>9(1) Le traitement inéquitable d'un consommateur par un agent, un courtier ou un assureur relativement à une demande de devis d'assurance automobile, à une proposition d'assurance automobile ou à l'établissement ou au renouvellement d'un contrat d'assurance automobile, notamment, sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) le fait de s'écarter des processus et procédures officiels et non officiels pour compliquer les interactions de certaines personnes avec un assureur, un courtier ou un agent, dans le but de les dissuader de proposer, de renouveler ou d'obtenir une assurance, (ii) l'utilisation de renseignements de crédit ou d'un critère interdit, (iii) le fait de demander ou d'imposer à une personne de consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de ses renseignements de crédit à toute fin autre que celle de lui accorder un financement de prime, (iv) l'utilisation de tout autre renseignement de façon subjective ou arbitraire ou d'une manière n'ayant guère de rapport avec le risque devant être pris en charge par l'assureur, (v) le fait de mal classer une personne ou un véhicule dans le système de classification des risques que l'assureur utilise ou est tenu par la loi d'utiliser,
2(1) 5	<p>Le fait d'utiliser des renseignements ou d'autres critères d'une manière interdite sur réception d'une demande de devis d'assurance automobile, d'une demande de formulaire de proposition d'assurance automobile, d'une proposition d'assurance automobile ou relativement à</p>	<ul style="list-style-type: none"> (vi) le fait de subordonner l'établissement ou la modification d'un contrat d'assurance automobile à la détention ou à la souscription par l'assuré d'un autre contrat d'assurance, (vii) l'exercice de toute discrimination injuste,

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
	une offre de renouvellement d'un contrat d'assurance automobile en vigueur.	(viii) le traitement arbitraire, capricieux ou malveillant d'un consommateur,
2(1) 6	Le fait d'exiger que quelqu'un consente à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements sur la solvabilité comme condition à la présentation d'un devis d'assurance automobile ou d'une offre de renouvellement d'un contrat d'assurance automobile en vigueur, ou obtienne le consentement d'un tiers à ces mesures.	(ix) le fait d'agir de façon contraire à la bonne foi ou de se comporter de telle sorte que les consommateurs puissent raisonnablement craindre un préjugé, (x) le fait de ne pas communiquer en temps opportun ou de présenter de façon trompeuse les droits du demandeur ou les obligations de l'assureur aux termes du contrat, ou
1. 10	Le fait de rendre l'établissement ou la modification d'une police d'assurance automobile conditionnelle à la détention ou à la souscription par l'assuré d'une autre police d'assurance.	(xi) l'adoption de toute autre pratique ou conduite que l'Autorité a désignée comme constituant un traitement injuste pour les besoins du précédent article. 9(2) Le fait de recueillir, d'utiliser ou de communiquer les renseignements de crédit d'une personne de quelque façon liée à l'assurance automobile que ce soit, sauf :
1. 11	Lors de la tarification du risque d'assurance correspondant à une personne ou à un véhicule en vue de calculer la prime payable pour une police d'assurance automobile, le fait de mal classer la personne ou le véhicule dans le système de classement des risques que l'assureur utilise ou qu'il est tenu par la loi d'utiliser.	(i) aux fins limitées éventuellement décrites dans la formule de proposition d'assurance approuvée par le directeur général de l'Autorité en application du paragraphe 227(1) de la Loi, ou (ii) conformément au consentement obtenu de la personne en se conformant à la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i> (Canada).
2(1) 7	Le fait de recueillir, d'utiliser ou de communiquer des renseignements sur la solvabilité d'une personne de quelque manière que ce soit en ce qui concerne l'assurance automobile, à l'exclusion de ce qui suit : i. aux fins limitées éventuellement décrites dans la formule de proposition d'assurance approuvée par le directeur général de l'Autorité en application du paragraphe 227(1) de la Loi, ou	

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
	ii. conformément au consentement de la personne à laquelle se rapportent les renseignements, obtenu en conformité avec la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i> (Canada).	
Titre : Assureurs du même groupe <i>Résumé des principales modifications</i> <ul style="list-style-type: none"> • Réécriture en mettant l'accent sur les résultats et clarification des obligations des assureurs du même groupe par l'ajout de circonstances clairement énoncées à prendre en compte pour évaluer la conformité. L'idée est d'offrir une souplesse accrue aux entités réglementées et d'accorder un pouvoir d'appréciation au directeur général de l'ARSF, tout en maintenant l'objectif de protection du consommateur du Règlement actuel. • Un critère fondé sur une « personne raisonnable » a été ajouté pour permettre de disposer d'un critère juridique clair pour déterminer les comportements prescrits comme étant des APMM. • Clarification du caractère applicable de la disposition relative aux assureurs du même groupe, par rapport aux agents et assureurs (y compris leurs dirigeants, employés ou agents). 		
2(1) 8 et 2(2)	8. Relativement à une demande de devis d'assurance automobile ou d'une proposition d'assurance automobile présentée à un assureur du même groupe, ou à une offre de renouvellement d'un contrat d'assurance automobile en vigueur présentée par un assureur du même groupe, le fait de ne pas accorder le taux le plus bas offert par l'assureur ou n'importe lequel des assureurs appartenant au même groupe, conformément : i. d'une part, à leurs motifs de refus,	10 Assureurs du même groupe 10(1) Le fait pour un agent, un courtier ou un assureur de ne pas offrir le taux le plus bas offert par l'assureur ou les assureurs du même groupe lorsqu'il établit un devis ou renouvelle un contrat d'assurance automobile. 10(2) Dans le présent article, « taux le plus bas offert » s'entend du taux le plus bas que peuvent raisonnablement offrir un assureur et les assureurs du même groupe à l'assuré actuel ou potentiel, eu égard à l'ensemble des circonstances, notamment, sans s'y limiter : (i) les motifs de refus de chaque assureur,

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
	<p>ii. d'autre part, à leurs taux et systèmes de classement des risques ou à la <i>Loi de 2003 sur la stabilisation des taux d'assurance automobile</i>. Règl. de l'Ont. 7/00, art. 2; Règl. de l'Ont. 37/10, par. 2 (1); Règl. de l'Ont. 128/19, art. 2.</p> <p>(2) La mention de «taux le plus bas offert» à la disposition 8 du paragraphe (1) vaut mention du taux le plus bas offert compte tenu de toutes les circonstances, notamment le moyen de distribution utilisé pour présenter la demande, la proposition ou l'offre. Règl. de l'Ont. 37/10, par. 2(2).</p>	<p>(ii) les taux et systèmes de classification de chaque assureur,</p> <p>(iii) le mode de distribution de chaque assureur;</p> <p>(iv) l'ancienneté de l'appartenance des assureurs au même groupe.</p>
FIN DE LA NOUVELLE RÈGLE		
Dispositions caduques		
<ul style="list-style-type: none"> La règle proposée ne reconduit pas les dispositions de l'article 5 du Règl. de l'Ont. 7/00 – ces dispositions portaient sur la conduite visée par le Règl. de l'Ont. 403/96 (Annexe sur les indemnités d'accident légales – Accidents survenus le 1er novembre 1996 ou après ce jour), qui a été abrogé le 3 juillet 2020. 		
5.	<p>Pour l'application de la définition de «actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers» à l'article 438 de la Loi, les actes suivants qui sont accomplis le 1er mars 2006 ou après ce jour sont prescrits comme des actes ou des pratiques malhonnêtes ou mensongers relativement à une demande d'indemnités d'accident légales présentée aux termes du règlement intitulé <i>Annexe sur les indemnités d'accident légales – Accidents survenus le 1er novembre 1996 ou après ce jour</i> (appelé «l'Annexe» au présent article) :</p>	S.O.

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
5.1	Le fait que l'assureur omette ou refuse, sans motif raisonnable, de payer une demande d'indemnité au titre de biens ou de services ou du coût d'une évaluation dans le délai prescrit par l' <i>Annexe</i> .	
5.2	Le fait que l'assureur détermine qu'une personne n'a pas droit à une indemnité d'accident légale ou ne souffre pas d'une déficience invalidante si : i. d'une part, il prend la décision avant d'obtenir le rapport d'examen prévu à l'article 42 de l' <i>Annexe</i> qui la concerne, d'autre part, l' <i>Annexe</i> ne l'autorise pas à prendre la décision sans le rapport.	
5.3	Le fait qu'une déclaration soit faite par l'assureur ou pour son compte aux fins de l'évaluation ou du règlement d'une demande d'indemnité s'il sait ou devrait savoir qu'elle présente de manière inexacte ou malhonnête les constatations ou conclusions de la personne qui a procédé à un examen visé à l'article 42 de l' <i>Annexe</i> .	
5.4	Le fait que l'assureur exige que la personne assurée se présente à un examen visé à l'article 42 de l' <i>Annexe</i> , s'il sait ou devrait savoir que la personne qui y procède n'est pas raisonnablement compétent, de par sa formation ou son expérience, pour ce faire.	
5.5	Le fait que l'assureur exige que la personne assurée se présente à un examen visé à l'article 42 de l' <i>Annexe</i> dont il sait ou devrait savoir qu'il n'est pas raisonnablement nécessaire aux fins autorisées par celle-ci.	

Numérotation actuelle	Disposition actuelle (Règl. 7/00)	Règle proposée
5.6	Le fait que l'assureur n'obtienne pas le consentement écrit signé de la personne assurée selon la formule approuvée avant qu'elle subisse l'examen préalable à la demande d'indemnité visé à l'article 32.1 de l' <i>Annexe</i> . Règl. de l'Ont. 547/05, art. 2.	

Annexe C – Liste des parties prenantes consultées

Comités consultatifs des intervenants de l'ARSF

- Comité consultatif des intervenants du secteur – Assurance IARD
- Comité consultatif des intervenants du secteur assurance vie et assurance maladie
- Comité consultatif des intervenants du secteur – Fournisseurs de services de soins de santé

Entités réglementées

- Aviva Canada
- Desjardins Groupe d'assurances générales
- Intact Corporation financière
- Manuvie
- Onlia
- Wawanesa Assurance

Autres organismes

- Comité consultatif des consommateurs de l'ARSF
- Health Profession Regulators of Ontario
- Barreau de l'Ontario
- Bureau d'assurance du Canada