

Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF)

Avis de changements et demande de commentaires additionnels

Règle proposée 2020-002

Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers (APMM)

Introduction

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**) propose la règle 2020-002 - *Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers* (la **règle proposée**) en vertu de la *Loi sur les assurances*.

L'ARSF a publié un document intitulé Avis et demande de commentaires sur la règle proposée (l'**Avis initial**) le 18 décembre 2020, pour une période de 90 jours, tel que l'exigeait la Loi sur ARSF. L'ARSF suggère maintenant des modifications à la règle proposée sur le fondement des observations et commentaires reçus dans le cadre de la consultation, laquelle s'est terminée le 18 mars 2021. Les modifications à la règle proposée sont présentées ci-dessous et fournies à l'annexe B.

Avec le présent document intitulé Avis de changements et demande de commentaires additionnels, l'ARSF demande des commentaires du public sur la règle révisée conformément à l'article 22(9) de la Loi sur l'ARSF. Les personnes intéressées sont invitées à formuler des observations écrites à l'ARSF à propos de la règle révisée au plus tard le 14 août 2021.

Un résumé des commentaires et des réponses de l'ARSF a été affiché sur la page Web de l'ARSF pour [la consultation de 90 jours](#).

Objet de la règle proposée

La règle proposée vise à définir la conduite qui constitue un APMM grâce à son autorité de réglementation aux fins de l'article 439 de la *Loi sur les assurances*. L'[avis initial](#) prévoit une explication plus approfondie du fond, de l'objet et de l'élaboration de la règle proposée.

L'ARSF exerce son autorité de réglementation prévue au paragraphe 67 de l'article 121.0.1(1) de la *Loi sur les assurances* qui lui permet de prescrire « toute activité ou 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 » à l'article 438 de la *Loi sur les assurances*, et prescrit les exigences dont le non-respect constitue un tel acte ou une telle pratique.

Les APMM sont actuellement prescrits par le Règl. de l'Ont. 7/00 (**le Règlement**) pris en vertu de la *Loi sur les assurances*, que la règle proposée est censée remplacer. 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'assurances et des fournisseurs de biens et(ou) services exerçant des activités dans le secteur de l'assurance.

Exposé concis aux fins des changements proposés

La règle proposée repose sur le règlement et prévoit un cadre réglementaire plus conforme à la Loi sur l'ARSF et aux conditions actuelles du marché. Les modifications à la règle proposée visent à s'harmoniser aux principes directeurs énoncés dans l'Avis initial et à promouvoir les objets légaux suivants énumérés dans la Loi sur l'ARSF :

- réglementer les secteurs réglementés et les superviser de façon générale;
- contribuer à la confiance du public dans les secteurs réglementés;
- prévenir toute conduite, pratique ou 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; et
- favoriser le développement de secteurs des services financiers solides, durables, concurrentiels et novateurs.

Résumé des commentaires reçus par écrit

L'ARSF demande des commentaires à toutes les parties intéressées dans l'Avis initial, qui insistait sur cinq questions cibles concernant la rédaction, l'exécution et la protection des consommateurs. L'ARSF a reçu 27 observations, 24 commentaires et 10 questions de la part des membres intéressés du public, y compris des assureurs, des courtiers, des agents, des avocats, des professionnels de la santé, des exploitants de location de voitures et des défenseurs des droits des consommateurs. Après la fin de la période de consultation, l'ARSF a tenu des réunions de suivi avec des associations du secteur, des assureurs, des groupes de défense des droits des consommateurs et des organismes représentant des fournisseurs de services. Une liste des parties ayant soumis des observations par écrit est présentée à l'annexe A.

Les commentaires des intervenants sur la règle proposée incluaient une rétroaction sur les sujets suivants (non exhaustive) :

- **Rédaction axée sur les résultats / Critère de la personne raisonnable** – Les intervenants ont exprimé leur appui et ont tenté d'obtenir des précisions au sujet de la rédaction axée sur les résultats de l'ARSF, y compris le critère de la personne raisonnable, l'utilisation de termes généraux ou subjectifs, la

responsabilité en vertu de la règle proposée et l'examen de la taille et du type d'entreprise dans les évaluations du caractère raisonnable.

- **Rabais / Incitatifs – Secteur des assurances IARD** – Les intervenants ont exprimé leur appui général de la nouvelle disposition sur les incitatifs, bien que certains d'entre eux se soient dits préoccupés par l'assouplissement de l'interdiction relative aux incitatifs, y compris en ce qui a trait aux pratiques anti-concurrentielles, aux torts pouvant être causés aux consommateurs, ajoutant ainsi une complexité au secteur et une contradiction possible avec la *Loi sur les courtiers d'assurances inscrits* et les règlements connexes.
- **Rabais / Incitatifs – Secteur assurance vie et maladie** – Les intervenants dans le secteur de l'assurance vie et maladie se sont dits préoccupés par les ventes inappropriées, les pratiques de vente déloyales, l'instabilité des taux, la création de règles du jeu inégales et les questions fiscales, certains recommandant que les incitatifs soient interdits dans le cas des sociétés et agents d'assurance vie et de produits d'assurance collectifs.
- **Conduite interdite dans le domaine de l'assurance automobile** – Les intervenants ont soulevé diverses préoccupations concernant les conduites interdites dans le secteur de l'assurance automobile, y compris l'utilisation de cotes de solvabilité, de normes liées à la catégorisation et à la classification des risques, la variation des processus et la conduite de l'assureur membre du groupe.
- **Mise en œuvre** – Plusieurs intervenants ont soulevé des questions sur la mise en œuvre de la règle proposée, y compris l'engagement public et l'approche de l'ARSF en matière de conformité et d'exécution.
- **Lacunes** – Les intervenants ont recensé des lacunes apparentes dans la règle proposée, y compris une amélioration du référencement et une meilleure saisie du fond du règlement comme prévu à l'égard de certaines dispositions.
- **Autres questions** – Les intervenants ont soulevé diverses autres questions incluant l'harmonisation, la non-conformité avec la loi, les définitions, la conduite déloyale, les dispenses des avocats et parajuristes et l'approche de l'ARSF en matière de réglementation.

Un sommaire plus détaillé, y compris une refonte de l'intention de l'ARSF compte tenu de la rétroaction des intervenants, est présenté dans le [résumé des commentaires et des réponses de l'ARSF](#).

Motifs des changements proposés

L'ARSF se propose d'apporter les modifications suivantes à la règle proposée.

1. Modification des définitions, y compris concernant :

- i. « contrat d'assurance », en vertu de l'art. 1(1)(iv) afin de faire une mention adéquate des définitions d'assurance vie et d'assurance accidents et maladie en vertu de la Loi sur les assurances.**

Ce changement est effectué en réponse aux recommandations que la règle proposée mentionne les articles 171(1) et 290 pour assurer que tous les types de contrats d'assurance pertinents aient une portée claire.

- ii. la précision aux termes du paragr. 1(2) par la substitution des mots « correspondant à la nature, à la taille, à la complexité, à l'exploitation et au profil de risque » par « correspondant à la taille et au type d'entreprise de l'assureur » et par la suppression de la disposition (ii).**

Le paragr. 1(2)(i) est modifié en réponse aux intervenants qui demandaient une précision ou qui se sont dits préoccupés par les considérations de la taille et du type d'exploitation en regard du critère « de la personne raisonnable ». Le changement vise à préciser davantage les types de contreparties dont l'ARSF tiendrait compte dans l'évaluation de la responsabilité pour une action ou une inaction qui, selon toute attente raisonnable, pourrait occasionner des résultats d'APMM concrets.

L'ARSF supprime l'art. 1(2)(ii) de la règle proposée puisque le *Code des droits de la personne* est censé s'inscrire dans la portée de la règle proposée, tandis que la disposition de précision pourrait être interprétée comme fournissant une liste exclusive de dispositions.

2. Élargissement de la portée des dispenses pour les avocats et les parajuristes en vertu de l'art. 2(3) pour qu'il s'applique à l'ensemble de l'art. 6 de la règle proposée; et, par souci de clarté, ajout d'une définition pour les représentants autorisés en vertu de l'art. 1 et changements correspondants dans toute la règle proposée.

Ce changement est effectué en réponse à un intervenant énumérant des situations en vertu des articles 6(4) et 6(5) dans le cadre desquelles les avocats et les parajuristes peuvent participer légitimement à des affaires portant sur la signature de formulaires de demande de règlement ou communiquant des renseignements connexes qui justifient la dispense de l'application des exigences en vertu de la règle proposée.

3. Libellé de réordonnement à l'art. 5(1) pour améliorer la clarté et ajouter le mot « règlement » aux activités énumérées dans la disposition.

Ce changement est apporté pour répondre à un intervenant qui recommandait que le mot « règlement » soit ajouté à la règle proposée puisque les termes « régler » et « règlement d'un sinistre » ne s'appliquent pas au secteur de l'assurance vie et maladie.

4. Élargissement de la portée de l'art. 5(1)(vi) pour inclure la communication de « renseignements clairs, complets et précis » aux demandeurs.

Ce changement est apporté pour apaiser les craintes d'un intervenant afin que les renseignements soient transmis aux demandeurs d'une manière à la fois opportune, tel que l'article l'exige déjà, et de haute qualité.

5. Élargissement de la mention, en vertu de l'art. 7(1)(ii), des incitatifs interdits par la loi et changements correspondants en vertu de l'art. 7(1) afin d'accroître la précision dans toute la disposition sur les incitatifs.

Ces changements visent à couvrir les interdictions en vertu d'autres lois, comme la *Loi sur les courtiers d'assurances inscrits*; à assurer que la disposition demeure ciblée de façon appropriée, compte tenu d'un renvoi élargi à la « loi »; et à améliorer la précision de l'intention de la disposition pour ce qui est de la promotion ou de la vente d'assurances.

L'ARSF surveillera la mise en œuvre du programme des incitatifs dans le secteur de l'assurance automobile dans le cadre de sa supervision continue et prendra les mesures requises au besoin. L'ARSF peut demander des renseignements aux assureurs en invoquant son autorité en vertu de la *Loi sur les assurances*.

6. Maintien de l'interdiction de l'assurance vie et de l'assurance accidents et maladie à l'égard de l'art. 7(1)(i)–(iv)

Ce changement est effectué pour apaiser les craintes des intervenants dans le secteur de l'assurance vie et maladie concernant des torts potentiels pour les consommateurs associés à la suppression de l'interdiction des incitatifs dans le règlement. Dans le cours de l'examen des observations reçues, l'ARSF a conclu que d'autres commentaires et échanges de vues de la part des intervenants étaient nécessaires pour évaluer et aborder pleinement les risques possibles pour les consommateurs. Par conséquent, l'interdiction existante contre les incitatifs dans le secteur de l'assurance vie et maladie demeurera en vigueur dans la règle proposée.

7. Ajout de dispositions pour préserver le fond du règlement tel que le prévoit la règle proposée :

- i. l'art. 8(2) pour prescrire les personnes auxquelles on facture une prime ou des frais autres que ceux stipulés dans un contrat d'assurance; et**
- ii. l'art. 6(4)(ii) pour prescrire les demandeurs qui signent des formulaires avant que ceux-ci ne soient intégralement remplis.**

Ces changements sont apportés en réponse aux lacunes constatées par les intervenants lorsque les nouvelles dispositions ne préservaient pas suffisamment l'intention concrète du règlement en vertu des art. 1.8 et 3(2)7, tel que le veut la règle proposée.

8. Ajout d'une clause entrée en vigueur, par suite de laquelle la règle proposée entrerait en vigueur à la date de prise d'effet des modifications consécutives

à l'appui qui sont apportées à la *Loi sur les assurances* à l'égard de l'exécution de la règle proposée.

Ces changements sont apportés pour prévoir un déclenchement de l'entrée en vigueur de la règle proposée. Selon cette clause, la règle proposée entrera en vigueur lorsque les modifications non proclamées à la *Loi sur les assurances* présentées à l'annexe 5 de la *Loi de 2021 visant à protéger la population ontarienne (mesures budgétaires)* prend effet.

9. Changements techniques, consécutifs et(ou) stylistiques dans toute la règle proposée pour correspondre aux conventions de rédaction ou à la législation, fournir les références exactes, assurer l'uniformité, améliorer la précision et apporter d'autres améliorations négligeables.

L'ARSF a recensé d'autres améliorations techniques et de forme recommandées dans toute la règle proposée durant son examen pour répondre à la rétroaction reçue de la part des intervenants.

Un résumé plus détaillé de la rétroaction des intervenants fournissant des renseignements sur les modifications proposées est présenté dans le [sommaire des commentaires et les réponses de l'ARSF](#).

Texte de la règle révisée

Pour le texte de la règle proposée modifiée, veuillez consulter l'annexe B.

Commentaires

Les parties intéressées sont priées de présenter leurs observations écrites au sujet des modifications apportées à la règle proposée. Les commentaires reçus au plus tard le 14 août 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](#).

En vertu de la Loi sur l'ARSF, l'ARSF est tenue de donner accès au public à toutes les observations écrites. En conséquence, tous les commentaires reçus seront affichés sur [site Web de l'ARSF](#) en temps opportun.

Annexe A – Liste des commentateurs

Annexe B – Règle sur les APMM révisée (version soulignée)

Annexe C – Règle sur les APMM révisée (version propre)

Annexe A – Liste des commentateurs

Les intervenants suivants ont soumis des commentaires écrits sur la règle proposée.

Groupes de défense de l'intérêt public

Citoyens contre les pratiques déloyales en assurance
FAIR Association of Victims for Accident Insurance Reform.

Associations du secteur des assurances

Canadian Association of Direct Relationship Insurers (CADRI)
Association canadienne des institutions financières en assurance (ACIFA)
Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)
Bureau d'assurance du Canada (BAC)
Ontario Mutual Insurance Association (OMIA)
Association canadienne de l'assurance voyage (THIA)

Associations de courtiers / conseillers du secteur

Advocis
Canadian Association of Independent Life Insurance Brokerage Agencies (CAILBA)
Independent Financial Brokers of Canada (IFB)
Insurance Brokers Association of Ontario (IBAO)
Conference for Advanced Life Underwriting (CALU)
Canadian Group Insurance Brokers (CGIB)

Autres associations

Associated Canadian Car Rental Operators (ACCRO)
Coalition of Health Professional Associations in Ontario Automobile Insurance Services
Canadian Society of Chiropractic Evaluators
Collège des spécialistes en orthopédie chiropratique
L'association des travailleuses et travailleurs sociaux de l'Ontario (ATTSO)
Ontario Trial Lawyers Association (OTLA)
Third-Party Administrators' Association of Canada (TPAAC)

Assureurs

Allstate
Aviva
Assurance CAA
Canada Vie
Desjardins
Co-operators
Wawanesa

Organismes d'autoréglementation

The Law Society of Ontario (LSO)

Annexe B – Règle révisée [2020-002]
Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers (version soulignée)

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»)~~

~~(i) «Annexe» L'Annexe sur les indemnités d'accident légales – en vigueur le 1^{er} 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 »);~~

~~(i)(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 »);~~

~~(ii) «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»)~~

~~(iii) «contrat d'assurance» :~~

~~(iii) « contrat d'assurance » :~~

~~(a) dans le cas d'un contrat d'assurance vie, un contrat d'assurance aux termes de l'article 174171(1) de la Loi;~~

~~(b) dans le cas d'un contrat d'assurance collective accident et maladie, un contrat aux termes de l'article 293290 de la Loi; et~~

~~(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 »);~~

~~(iv) «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 »)~~

~~(iv) « 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 de ces biens ou services ne facturerait pas ou ne demanderait pas, ou ne s'attendrait pas à ce qu'une personne raisonnable agissant à la place du destinataire des biens ou services accepte (« unreasonable consideration »);~~

~~(v) « critère interdit » :~~

~~(a) toute raison ou tout critère que l'article 5 du Règlement 664 des Règlements refondus de l'Ontario de 1990 (Assurance-automobile), pris en application de la Loi, interdit aux assureurs d'invoquer de la manière prévue à cet article;~~

~~tout fait ou critère que l'article 16 du Règlement 664 des Règlements refondus de l'Ontario de 1990 (assurance automobile), interdit aux assureurs d'utiliser comme éléments d'un système de classement des risques; ou~~

~~(c) tout autre critère qui, selon l'Autorité, constitue une estimation, un substitut ou un équivalent d'un critère interdit visé à l'alinéa (a) ou (b). (« prohibited factor »);~~

~~(vi) « demandeur » Personne demandant des indemnités d'accident légales ou, par ailleurs, des prestations, une indemnité ou un paiement au titre d'un contrat d'assurance (« claimant »);~~

~~(vii) « discrimination injuste » Discrimination contraire au Code des droits de la personne de l'Ontario ou toute autre discrimination dont l'ARSF 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 »);~~

~~(viii) « Loi » La Loi sur les assurances, L.R.O. 1990, chap. I.8, dans sa version courante (« Act »);~~

~~(iii)(ix) « 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 »);~~

~~(v) « 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»)~~
- ~~(iii)(x) «personne raisonnable»~~ Personne raisonnable et prudente se trouvant dans des circonstances identiques ou analogues à celles ~~où~~dans lesquelles se trouve la personne en cause, occupant le même poste ~~et~~(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»);~~
- ~~(vi) «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»)~~
- ~~(xi) «substantiellement renseignements de crédit »~~ Renseignements sur la solvabilité d'une personne, notamment le pointage de crédit, le pointage de crédit à des fins d'assurance, la cote de crédit et les renseignements d'une personne qui concernent la profession, les lieux de résidence antérieurs, le nombre de personnes à la charge, la formation ou les qualités professionnelles, les lieux de travail actuels ou antérieurs, le revenu estimatif, les obligations impayées, les antécédents de remboursement de dettes, les dettes relatives au coût de la vie et l'actif de cette personne, ou ceux qui en découlent en totalité ou en partie (« credit information »);
- ~~(xii) «représentant autorisé »~~ Une personne qui est autorisée par une autre personne à agir pour le compte de cette personne;
- ~~(iv)(xiii) «sensiblement 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~~agissant à la place du destinataire ~~prévu desdits~~des biens ou services. ~~(«substantially deficient»)~~ accepte (« unreasonable consideration »);
- ~~(vii) «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»)

~~(viii) «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) Outre l'art. 1 (1) de la présente règle, si un terme ou une expression utilisé dans cette règle est défini dans la Loi, cette définition s'applique aux fins de ladite règle.

~~1(2)~~—Il est bien entendu que :

~~1(2)1(3)~~ 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 nature, à la taille, à la complexité, à l'exploitation et au type d'activitéprofil de l'assureur; risque de cet assureur.

~~(i) — 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)1(4)~~ Tout administrateur, dirigeant, employé ou représentant légal autorisé 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)1(5)~~ 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 d'~~« 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~~autorisé 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~~autorisé d'une personne qui fournit à un demandeur des biens ou services censés être payés en ~~partie ou en~~ totalité ou en partie 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; ~~ou~~

un résultat, un événement ou une situation est alors réputé~~(e)~~ raisonnablement prévisible si une personne raisonnable exerçant les activités ou la profession de l'auteur de la conduite en ~~question~~cause et ayant la ~~même~~ connaissance ~~des~~complète de tous les 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; ou

(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 alors réputé~~(e)~~ raisonnablement prévisible si une personne raisonnable se trouvant à la place de l'auteur en ~~question~~cause et ayant la ~~même~~ connaissance ~~des~~complète de tous les 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~~prestation de services juridiques, selon le cas, et autorisées par la Loi sur le Barreau, entraîne les résultats mentionnés aux paragraphes ~~6(1), 6(2) et 6(3)~~.6(1) de ladite règle.

3. **Non-conformité ~~à~~avec la Loi**

- 3(1) ~~La commission~~ l'accomplissement de tout acte interdit par la Loi ou par tout règlement ou toute règle de l'Autorité 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 de l'Autorité 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~~ avec toute exigence de la Loi, ou d'un règlement ou d'une règle de l'Autorité 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~~ Une décision déraisonnable ou injuste ou un retard dans l'évaluation, l'expertise ou le règlement d'un sinistre ~~pouvant être considérés comme déraisonnables ou injustes, comme, y compris~~, 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~~ d'un 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; ou
- (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~~d'un 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 et de façon claire, complète et précise, 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~~ sensiblement 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,

(i) ~~le fait, pour un demandeur, de signer une toute~~ formule ~~de demande d'indemnité~~ ou tout autre document ~~devant être rédigé sous, ou le fait de lui demander,~~

~~(a) en~~ une forme approuvée par le directeur général ~~de l'Autorité, ou tout formulaire ou document prescrit dans des directives applicables pour l'application, ou~~

~~(a)(b)~~ qui est précisé dans une directive applicable aux fins de l'Annexe, avant que les biens ou services liés rapportant à ce formulaire ou à ce document n'aient été fournis, ~~ou le fait de et qui prévoit une vérification que le lui demander, bien ou le service a été fourni à ce demandeur, ou~~

~~(i) le fait, pour un demandeur, de signer, avant qu'il ne soit entièrement rempli, tout formulaire ou tout autre document devant être rédigé sous une forme approuvée par le directeur général, ou tout formulaire ou document prescrit dans des directives applicables aux fins de l'Annexe.~~

~~6(4)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, agissant à la place du bénéficiaire ~~prévu, jugerait, considérerait~~ faux, ~~erronés~~ trompeur ou ~~trompeurs~~ illusoire.

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 à un assuré ou à une personne qui demande une assurance

(i) en vue d'inciter ou d'encourager une personne à faire une démarche ou à prendre la une décision d'acheter relative à un produit d'assurance ~~qu'une personne raisonnable habilitée à vendre un tel produit~~ qui, au regard des solutions généralement offertes sur le marché, ne ~~lui recommanderait pas~~

pourrait être recommandé par une personne raisonnable habilitée à vendre un tel produit d'assurance comme étant ~~un produit d'assurance qui lui convient,~~ une mesure ou une décision appropriée;

- (ii) que la ~~Loi, les règlements ou les règles interdisent~~ loi interdit 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 ~~comportant~~ 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) en tant qu'incitation ou encouragement visant l'achat, le renouvellement ou le maintien d'un produit d'assurance qui prévoit des garanties dans les catégories de l'assurance vie ou accident et maladie; ou
- ~~(v)~~ (vi) 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) Il demeure entendu que les articles 7(1)(i) à 7(1)(v) de la présente règle s'appliquent à tout paiement, rabais, contrepartie, allocation, cadeau, une chose de valeur proposé ou fourni, directement ou indirectement, à titre d'incitatif ou d'encouragement visant l'achat, le renouvellement ou le maintien d'une assurance automobile.

~~7(2)~~ 7(3) 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)~~ 7(4) 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)~~ 7(5) 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 ou un encouragement si ce cadeau ou cette chose de valeur est un bien ou d'un service raisonnablement lié à une réduction du risque assuré par le contrat d'assurance auquel il ou elle se rapporte.

8. Déclaration trompeuse

8(1) La réception₁ par une personne₂ 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 agissant** à ~~sa~~ place **de ce destinataire** considérerait comme inadéquats, inexacts ou trompeurs, à propos :

- (i) des conditions, des prestations ou des avantages d'un contrat d'assurance établi ou à établir₁;
- (ii) d'une demande d'indemnité d'assurance, du processus de demande d'indemnité ou de garanties offertes par un contrat d'assurance₁ ou
- (iii) de la comparaison de contrats d'assurance.

8(2) Une personne qui se voit facturer une prime ou des frais autres que ceux stipulés dans un contrat 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 assurance₁ **automobile ou de les soumettre à un retard en ce sens;**
- (ii) l'utilisation de renseignements de crédit ou d'un critère interdit₁;
- (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 prime₁;
- (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 **assumé ou** pris en charge par l'assureur₁;

- (v) le fait de mal classer une personne ou un véhicule dans le système de classification des risques ~~que l'assureur qu'un assureur~~ utilise ou est tenu par la loi d'utiliser; ;
- (vi) le fait de subordonner l'établissement ou la modification ~~d'un contrat d'une~~ police d'assurance automobile à la détention ou à la souscription par ~~l'assuré d'un un assuré d'une~~ autre ~~contrat~~ police 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; ; ou
- (x) le fait de ne pas communiquer en temps opportun ou de présenter de façon trompeuse les droits ~~de d'un~~ demandeur ou les obligations ~~de l'assureur d'un~~ assureur aux termes du contrat, ~~ou~~ d'assurance automobile.

~~(ii) — 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 de quelque façon que ce soit, sauf :

- (i) aux fins limitées ~~éventuellement, le cas échéant,~~ décrites dans la formule de proposition d'assurance approuvée par le directeur général ~~de l'Autorité~~ en application du ~~paragraphe~~ paragr. 227(1) de la Loi; ; ou
- (ii) ~~conformément au~~ selon le consentement obtenu de la personne visée par les renseignements en ~~se conformant à la Loi~~ conformité avec les lois sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (Canada); le respect de la vie privée qui s'appliquent.

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; OU
- (iv) l'ancienneté de l'appartenance des assureurs au même groupe.

11. Entrée en vigueur

~~40(3)~~11(1) La présente règle entre en vigueur à la date à laquelle les modifications énoncées à l'annexe 5 de la Loi de 2021 visant à protéger la population ontarienne (mesures budgétaires) entre en vigueur.

1. Interprétation

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

- (i) « Annexe » L'Annexe sur les indemnités d'accident légales – en vigueur le 1^{er} 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 »);
- (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) « contrat d'assurance » :
 - (a) dans le cas d'un contrat d'assurance vie, un contrat d'assurance aux termes de l'article 171(1) de la Loi;
 - (b) dans le cas d'un contrat d'assurance accident et maladie, un contrat aux termes de l'article 290 de la Loi; et
 - (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 »);
- (iv) « 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 de ces biens ou services ne facturerait pas ou ne demanderait pas, ou ne s'attendrait pas à ce qu'une personne raisonnable agissant à la place du destinataire des biens ou services accepte (« unreasonable consideration »);
- (v) « critère interdit » :
 - (a) toute raison ou tout critère que l'article 5 du Règlement 664 des Règlements refondus de l'Ontario de 1990 (Assurance-automobile), 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 (assurance automobile), interdit aux assureurs d'utiliser comme éléments d'un système de classement des risques; ou
 - (c) tout autre critère qui, selon l'Autorité, constitue une estimation, un substitut ou un équivalent d'un critère interdit visé à l'alinéa (a) ou (b). (« prohibited factor »);
- (vi) « demandeur » Personne demandant des indemnités d'accident légales ou, par ailleurs, des prestations, une indemnité ou un paiement au titre d'un contrat d'assurance (« claimant »);

- (vii) « discrimination injuste » Discrimination contraire au *Code des droits de la personne* de l'Ontario ou toute autre discrimination dont l'ARSF 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 »);
 - (viii) « Loi » La *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, chap. I.8, dans sa version courante (« Act »);
 - (ix) « 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 »);
 - (x) « personne raisonnable » Personne raisonnable et prudente se trouvant dans des circonstances identiques ou analogues à celles dans lesquelles se trouve la personne en cause, occupant le même poste et(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 »);
 - (xi) « renseignements de crédit » Renseignements sur la solvabilité d'une personne, notamment le pointage de crédit, le pointage de crédit à des fins d'assurance, la cote de crédit et les renseignements d'une personne qui concernent la profession, les lieux de résidence antérieurs, le nombre de personnes à la charge, la formation ou les qualités professionnelles, les lieux de travail actuels ou antérieurs, le revenu estimatif, les obligations impayées, les antécédents de remboursement de dettes, les dettes relatives au coût de la vie et l'actif de cette personne, ou ceux qui en découlent en totalité ou en partie (« credit information »);
 - (xii) « représentant autorisé » Une personne qui est autorisée par une autre personne à agir pour le compte de cette personne;
 - (xiii) « sensiblement 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 agissant à la place du destinataire des biens ou services accepte (« unreasonable consideration »);
- 1(2) Outre l'art. 1 (1) de la présente règle, si un terme ou une expression utilisé dans cette règle est défini dans la Loi, cette définition s'applique aux fins de ladite règle.
- 1(3) Il est bien entendu que 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 nature, à la taille, à la complexité, à l'exploitation et au profil de risque de cet assureur.

- 1(4) Tout administrateur, dirigeant, employé ou représentant autorisé 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(5) Les mentions dans la présente règle d'une formule approuvée par le directeur général 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 d'« 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 autorisé 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 autorisé d'une personne qui fournit à un demandeur des biens ou services censés être payés en totalité ou en partie 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 alors réputé raisonnablement prévisible si une personne raisonnable exerçant les activités ou la profession de l'auteur de la conduite en cause et ayant la connaissance complète de tous les 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; ou

- (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 alors réputé raisonnablement prévisible si une personne raisonnable se trouvant à la place de l'auteur en cause et ayant la connaissance complète de tous les 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 prestation de services juridiques, selon le cas, et autorisées par la Loi sur le Barreau, entraîne les résultats mentionnés aux paragraphes 6(1) de ladite règle.

3. Non-conformité avec la Loi

3(1) L'accomplissement de tout acte interdit par la Loi ou par tout règlement ou toute règle de l'Autorité 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 de l'Autorité 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 avec toute exigence de la Loi ou d'un règlement ou d'une règle de l'Autorité 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) Une décision déraisonnable ou injuste ou un retard dans l'évaluation, l'expertise ou le règlement d'un sinistre, y compris, 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 d'un 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 d'un 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 et de façon claire, complète et précise, 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 de 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 sensiblement 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,
 - (i) le fait, pour un demandeur, de signer toute formule ou tout autre document, ou le fait de lui demander,

- (a) en une forme approuvée par le directeur général, ou
 - (b) qui est précisé dans une directive applicable aux fins de l'Annexe, avant que les biens ou services se rapportant à ce formulaire ou à ce document n'aient été fournis et qui prévoit une vérification que le bien ou le service a été fourni à ce demandeur, ou
- (i) le fait, pour un demandeur, de signer, avant qu'il ne soit entièrement rempli, tout formulaire ou tout autre document devant être rédigé sous une forme approuvée par le directeur général, ou tout formulaire ou document prescrit dans des directives applicables aux fins de l'Annexe.
- 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, agissant à la place du bénéficiaire, considérerait faux, trompeur ou illusoire.

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 à un assuré ou à une personne qui demande une assurance
- (i) en vue d'inciter ou d'encourager une personne à faire une démarche ou à prendre une décision relative à un produit d'assurance qui, au regard des solutions généralement offertes sur le marché, ne pourrait être recommandé par une personne raisonnable habilitée à vendre un tel produit d'assurance comme étant une mesure ou une décision appropriée;
 - (ii) que la loi interdit 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 comportant 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;
 - (v) en tant qu'incitation ou encouragement visant l'achat, le renouvellement ou le maintien d'un produit d'assurance qui prévoit des garanties dans les catégories de l'assurance vie ou accident et maladie;ou
 - (vi) 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) Il demeure entendu que les articles 7(1)(i) à 7(1)(v) de la présente règle s'appliquent à tout paiement, rabais, contrepartie, allocation, cadeau, une chose de valeur proposé ou fourni, directement ou indirectement, à titre d'incitatif ou d'encouragement visant l'achat, le renouvellement ou le maintien d'une assurance automobile.

- 7(3) 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(4) 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.
- 7(5) Pour l'application du présent article, un cadeau ou une chose de valeur n'est pas considéré comme une incitation ou un encouragement si ce cadeau ou cette chose de valeur est un bien ou d'un service raisonnablement 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 agissant à la place de ce destinataire 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.
- 8(2) Une personne qui se voit facturer une prime ou des frais autres que ceux stipulés dans un contrat 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 automobile ou de les soumettre à un retard en ce sens;
 - (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 assumé ou pris en charge par l'assureur;
 - (v) le fait de mal classer une personne ou un véhicule dans le système de classification des risques qu'un assureur utilise ou est tenu par la loi d'utiliser;
 - (vi) le fait de subordonner l'établissement ou la modification d'une police d'assurance automobile à la détention ou à la souscription par un assuré d'une autre police 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; ou
 - (x) le fait de ne pas communiquer en temps opportun ou de présenter de façon trompeuse les droits d'un demandeur ou les obligations d'un assureur aux termes du contrat d'assurance automobile.
- 9(2) Le fait de recueillir, d'utiliser ou de communiquer les renseignements de crédit d'une personne liée à l'assurance automobile de quelque façon que ce soit, sauf :
- (i) aux fins limitées, le cas échéant, décrites dans la formule de proposition d'assurance approuvée par le directeur général en application du paragr. 227(1) de la Loi; ou
 - (ii) selon le consentement obtenu de la personne visée par les renseignements en conformité avec les lois *sur* le respect de *la* vie privée qui s'appliquent.

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; ou
 - (iv) l'ancienneté de l'appartenance des assureurs au même groupe.

11. Entrée en vigueur

- 11(1) La présente règle entre en vigueur à la date à laquelle les modifications énoncées à l'annexe 5 de la *Loi de 2021 visant à protéger la population ontarienne (mesures budgétaires)* entre en vigueur.