

Renseignements sur la demande pour un environnement d'essai et d'apprentissage des points de vente

L'environnement d'essai et d'apprentissage (EEA) des points de vente de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) vise à offrir aux consommateurs plus de commodité et de choix en mettant à l'essai de nouveaux modèles de distribution pour l'achat d'assurance automobile au point de vente du véhicule.

L'EEA des points de vente constitue un tremplin pour l'expérimentation de mesures de protection et de paramètres adaptés pour assurer la protection des consommateurs. Tout au long de l'essai, des observations et des commentaires en temps réel seront fournis à l'ARSF pour aider à valider l'approche et fournir des renseignements au gouvernement de l'Ontario.

Pendant la période d'essai, l'ARSF cherchera à répondre aux questions suivantes :

- Les modèles améliorent-ils la commodité pour les consommateurs qui souscrivent une assurance automobile?
- Les modèles créent-ils par inadvertance des risques négatifs pour les consommateurs? Les mesures mises en place pour atténuer ces risques sont-elles efficaces?

Pour de plus amples renseignements sur les EEA de l'ARSF, veuillez consulter la [page Web du Bureau de l'innovation](#).

Portée et admissibilité

L'EEA des points de vente vise à mettre à l'essai de nouveaux modèles de distribution pour l'achat d'assurance automobile au point de vente du véhicule. L'article 231 de la *Loi sur les assurances* interdit la vente d'assurance automobile chez un concessionnaire automobile. Mis à part l'interdiction prévue à l'article 231, tous les aspects applicables de la *Loi sur les assurances* et de son règlement ainsi que des règles de l'ARSF continueraient de s'appliquer (p. ex., les produits d'assurance automobile doivent être vendus par un agent ou un courtier autorisé)¹.

Qui peut présenter une demande?

L'ARSF acceptera les propositions de différents types d'entreprises (p. ex., agence d'assurances/maison de courtage, assureur, concessionnaire automobile ou fabricant d'équipement d'origine).

Les demandeurs doivent être titulaires d'un permis et en règle auprès de leur organisme de réglementation (ARSF, Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles [COCVA] ou Conseil des Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario). De plus, ils doivent démontrer une expertise suffisante pour mettre en œuvre le modèle proposé, y compris une expérience pertinente² et la capacité de réaliser la proposition.

Processus de demande

Aperçu

Pour présenter une demande pour un EEA des points de vente, les parties intéressées doivent soumettre conjointement une demande à l'ARSF pour obtenir une exemption à l'égard de l'article 231 de la *Loi sur les assurances*.

¹ L'ARSF est disposée à envisager d'autres modèles de prestation pour offrir une assurance automobile au moment de l'achat des véhicules. Ces propositions peuvent être soumises à des attentes et à des conditions différentes de celles décrites dans le présent document.

² Les demandeurs doivent décrire toute l'expérience et l'expertise pertinentes à l'appui de la proposition, y compris l'expertise en commerce de détail, en assurance et en vente, ainsi que les profils de tous les participants occupant des rôles clés pour le modèle proposé.

Cadre juridique

L'ARSF³ peut accorder des exemptions dans les limites des paramètres établis par l'alinéa 15.1(1) de la *Loi sur les assurances* et par le Règl. de l'Ont. 704/21. Les demandes approuvées feraient l'objet d'une ordonnance d'exemption à l'égard de l'article 231 de la *Loi sur les assurances*, et l'ARSF pourrait assujettir cette ordonnance à des conditions.

En ce qui concerne l'EEA des points de vente, l'ARSF pourrait accorder aux propositions retenues une exemption de deux ans à l'égard de l'article 231 de la *Loi sur les assurances*. Cette exemption pourrait être renouvelée pour une autre période de deux ans⁴. Outre l'article 231 de la *Loi sur les assurances*, tous les autres aspects applicables de la *Loi sur les assurances* et de son règlement ainsi que des règles de l'ARSF continueraient de s'appliquer tout au long de l'essai.

Renseignements sur la demande

Les parties intéressées sont invitées à rencontrer l'ARSF avant de présenter une demande pour lui donner un aperçu de leur proposition, permettant ainsi à l'ARSF de fournir des commentaires et des observations préliminaires.

Les demandes devraient contenir tous les renseignements nécessaires et suffisants pour démontrer :

- ✓ les mesures de protection des consommateurs;
- ✓ les mesures de transparence et de divulgation;
- ✓ la responsabilisation et les contrôles en ce qui concerne la gestion des conflits d'intérêts et le maintien d'une conduite professionnelle;

³ Conformément à l'alinéa 15.1(1) de la *Loi sur les assurances* et au Règl. de l'Ont. 704/21, le directeur général de l'ARSF est autorisé à accorder des exemptions. Toutefois, aux fins du présent document, l'octroi de l'exemption sera attribué à l'ARSF plutôt qu'au directeur général.

⁴ Voir le paragraphe 2(1) du Règl. de l'Ont. 704/21.

- ✓ la façon dont les parties se conformeront à toutes les exigences réglementaires applicables (p. ex., en ce qui concerne les bureaux partagés, la confidentialité, la protection de la vie privée et l'interdiction de la vente liée), ainsi qu'aux restrictions en vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et du Règl. de l'Ont. 333/08.
 - L'ARSF recommande aux parties intéressées de communiquer avec le COCVA ou le Conseil des Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario pour comprendre les exigences connexes et s'assurer qu'elles sont respectées.

Les demandeurs peuvent être appelés à fournir des renseignements commerciaux et personnels dans le cadre du processus de demande. L'ARSF pourrait également recueillir des renseignements commerciaux et personnels supplémentaires auprès de tiers, comme des organismes de réglementation auprès desquels les demandeurs sont inscrits ou détiennent un permis. Tous les renseignements personnels seront traités par l'ARSF conformément à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, 1990.

L'ARSF considère qu'une demande est complète si elle comprend les éléments suivants :

**Description
du modèle
proposé**

- Les demandeurs doivent fournir des détails précis de tous les aspects du modèle de prestation proposé, notamment ce qui suit :
 - La détermination de tous les participants au modèle, de leurs rôles et de leur statut en matière de permis.
 - Le parcours du consommateur qui indique clairement les rôles, l'obtention du permis, la gouvernance, la responsabilisation et les structures de contrôle, y compris les références aux éléments suivants :
 - les différentes étapes de l'achat d'assurance par le consommateur au point de vente du véhicule;
 - les personnes avec qui le consommateur interagit;
 - quand et comment se déroule le processus de vente d'assurance par rapport au processus de vente de véhicules.
 - Les ententes de rémunération qui seraient établies entre les participants.
 - Les processus relatifs aux demandes et au traitement des plaintes des consommateurs.
 - Les interactions après achat, y compris les renouvellements de l'assurance et le service de traitement des demandes de règlement.
 - Le respect des lois applicables.

Plan de gestion des risques

- Les demandeurs doivent déterminer les risques pour les consommateurs et les risques opérationnels liés au modèle de distribution proposé et décrire les stratégies d'atténuation qui seront mises en place si le modèle est approuvé.
- Au minimum, les demandes doivent tenir compte de ce qui suit dans leurs plans de gestion des risques :
 - Le plan du demandeur pour surveiller l'efficacité du modèle de distribution (c.-à-d. s'il atteint ses objectifs).
 - Des renseignements détaillés sur la façon dont le modèle de distribution proposé se conforme aux obligations légales applicables, notamment :
 - la [Règle relative aux actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers](#);
 - la [Loi sur les assurances](#), le [Règl. 664 : assurance-automobile](#) (p. ex., y compris l'interdiction d'utiliser le crédit);
 - les autres exigences légales ou réglementaires applicables (p. ex., obtention des exemptions nécessaires auprès du Conseil des Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario ou enregistrement auprès du COCVA).

**Données
et
rapports**

- Les demandeurs doivent décrire les processus, la gouvernance ou l'infrastructure connexe qui seront mis en place pour assurer une surveillance efficace du modèle proposé et le respect continu de toutes les obligations légales et réglementaires pertinentes.
- Les demandeurs doivent proposer des indicateurs de rendement clés (IRC) et des mesures connexes pour évaluer le modèle proposé.
 - Dans le cadre de l'ordonnance d'exemption, les participants à l'EEA devront recueillir des données et en faire rapport à l'ARSF à intervalles réguliers tout au long de la période d'essai afin de permettre à l'ARSF de suivre et d'évaluer les résultats et le rendement de l'essai.
 - Les IRC, les mesures, la fréquence des rapports et d'autres éléments liés aux données et aux rapports seront également définis avant l'essai.
 - Dans le cadre de l'ordonnance d'exemption, les participants devront communiquer des renseignements supplémentaires demandés par l'ARSF, ainsi que par le COCVA ou le Conseil des Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario (au besoin).
 - Les variables de données déterminées seront harmonisées pour mesurer les résultats de l'EEA (c.-à-d. évaluer l'adoption par les consommateurs d'un nouveau modèle de distribution et déterminer si les risques négatifs pour les consommateurs sont atténués efficacement).

Mesure et surveillance

L'ARSF s'engage à collaborer avec les demandeurs pour les aider à élaborer leur demande et leur ébauche de proposition, afin qu'elles soient conformes aux attentes pour l'EEA des points de vente.

L'ARSF déterminera si l'octroi d'une exemption n'est pas préjudiciable à l'intérêt public (dans ce cas, l'ARSF peut entre autres évaluer si la proposition appuie la commodité et le choix des consommateurs ou si elle leur offre une protection appropriée). Si l'ARSF rejette la proposition, les demandeurs peuvent communiquer avec elle pour examiner toute lacune dans leur demande.

Après l'approbation d'une demande, l'ARSF travaillera avec les participants retenus à l'élaboration d'une entente d'essai et d'une ordonnance d'exemption afin de finaliser les détails de l'essai et de permettre son déroulement. L'entente d'essai inclura les personnes qui participeront activement à l'entente commerciale.

L'ARSF peut se réserver le droit de modifier ou d'interrompre des projets en cas de répercussions négatives ou imprévues. À cette fin, l'entente d'essai peut comprendre un mécanisme de retrait pour les consommateurs et les participants à l'essai.

L'ARSF peut imposer des exigences supplémentaires dans l'entente d'essai, notamment :

- des conditions relatives à l'information et à la déclaration;
- des conditions pour renforcer la protection des consommateurs;
- toute modification des contrats et des demandes qui pourrait être nécessaire pour assurer la transparence et la divulgation appropriée pour les consommateurs;
- des mesures de contrôle des données;

- des copies et des résumés des ententes juridiques, y compris les ententes entre les parties et les ententes avec le consommateur qui ne font pas partie d'un contrat d'assurance automobile standard.

Les participants approuvés peuvent également être tenus de passer un examen obligatoire de leurs obligations légales et réglementaires.

L'ARSF a l'intention de publier sur son site Web le nom des participants approuvés pour l'EEA des points de vente.

Si l'ARSF rejette la proposition, les demandeurs peuvent communiquer avec elle pour examiner toute lacune dans leur demande. Ils peuvent ensuite présenter une nouvelle demande avec une proposition modifiée.

Divulgence aux consommateurs

Les agents et courtiers d'assurance participants devront divulguer des renseignements précis au consommateur au moyen d'un formulaire de divulgation élaboré. L'ARSF s'attend à ce que le document de divulgation comprenne au moins les renseignements suivants :

- Une déclaration selon laquelle les consommateurs ne sont pas tenus d'obtenir un devis ou de souscrire une assurance auprès du distributeur qui vend de l'assurance automobile chez le concessionnaire.
- Des renseignements sur la politique de résiliation pour courte échéance.
- Des renseignements sur les taux de commission, les incitatifs ou les paiements versés au courtier ou au concessionnaire en lien à la transaction d'assurance automobile.
- Des explications sur la participation des consommateurs à l'essai lorsqu'ils souscrivent une assurance chez un concessionnaire automobile.

- Des renseignements sur l'essai (p. ex., objet de l'essai, durée, résultats souhaités).
- Des solutions de rechange en lien à l'assurance si l'essai prend fin.
- Les coordonnées pour obtenir de plus amples renseignements, formuler des commentaires et déposer une plainte.
- Une référence à la page sur l'EEA des points de vente de l'ARSF.

Des renseignements supplémentaires peuvent être ajoutés au document de divulgation en fonction des caractéristiques uniques du modèle de distribution. L'ARSF peut déterminer à quel moment du parcours du consommateur le formulaire doit lui être remis.

Mesure

Un projet d'EEA efficace permettrait d'atteindre les résultats suivants et sera évalué à l'aide d'IRC. Voici des exemples de mesures :

Résultat	IRC	Mesure
<p>Adoption du nouveau modèle de distribution par le consommateur (c.-à-d. amélioration de la commodité pour les consommateurs lors de la souscription d'une assurance automobile)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il y a un nombre élevé d'interactions entre les distributeurs et les consommateurs (p. ex., rapports de l'agent/du courtier). • Il y a un nombre élevé de devis et de contrats liés (p. ex., rapports de l'agent/du courtier). • Les consommateurs ont déclaré avoir vécu une expérience positive ou une commodité accrue et avoir perçu une amélioration par rapport aux produits et services existants (p. ex., rapports d'enquête auprès des consommateurs). • Les consommateurs peuvent passer d'une solution de rechange concurrentielle à l'autre sans obstacle important (p. ex., rapports d'enquête auprès des consommateurs). 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de devis offerts • Nombre de devis acceptés • Nombre de consommateurs qui ont changé d'assurance ou qui ont souscrit une assurance pour la première fois
<p>Atténuation efficace des risques néfastes pour les consommateurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les consommateurs ont indiqué leur satisfaction lors de la souscription d'une assurance. Le produit d'assurance leur a été expliqué de manière adéquate pour répondre à leurs besoins (p. ex., 	<ul style="list-style-type: none"> • Réponses du sondage auprès des consommateurs aux questions liées à l'expérience d'achat

(c.-à-d. que les conflits d'intérêts et les autres risques sont atténués efficacement)	rapports d'enquête auprès des consommateurs). <ul style="list-style-type: none">• Les plaintes déposées ont été traitées dans un délai raisonnable (p. ex., rapports sur les plaintes).	<ul style="list-style-type: none">• Examen des taux de plaintes et des thèmes liés à l'EEA ou à ses participants
---	---	--

L'ARSF demandera aux demandeurs d'indiquer d'autres IRC et mesures connexes propres à leur modèle proposé.

Présentation d'une demande pour un EEA des points de vente de l'ARSF

Les parties intéressées doivent communiquer avec l'ARSF pour obtenir des renseignements sur la présentation d'une demande et pour présenter une demande :

PointofSaleTLE@fsrao.ca.