

Lignes directrices

Interprétation

Approche

Information

Décision



Date de prise d'effet : À déterminer

Numéro de la Ligne directrice : À déterminer

Déclaration et résolution des erreurs de tarification et de souscription

Objet et portée

La présente Ligne directrice en matière d'approche et d'interprétation (« Ligne directrice ») énonce les exigences réglementaires et les attentes, les principes, les processus et les pratiques de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers¹ (« ARSF ») à l'intention de tous les assureurs qui offrent de l'assurance automobile² en Ontario (collectivement appelés les « assureurs ») en ce qui a trait à la déclaration réglementaire et à la résolution des erreurs de tarification et de souscription.

¹ Le directeur général de l'ARSF et l'ARSF peuvent chacun exercer un pouvoir de réglementation en vertu de la *Loi sur les assurances* et de la *Loi sur la stabilisation des taux d'assurance-automobile*. Toutefois, aux fins de la présente Ligne directrice, il sera question uniquement de l'ARSF puisque le directeur général peut déléguer son autorité au personnel de l'ARSF, tel que l'autorise le paragr. 10(2.3) de la *Loi sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers*.

² À l'exclusion de l'assurance automobile pour les parcs automobiles.

Motif et contexte

L'objectif de la présente Ligne directrice est d'assurer que :

1. les assureurs sont informés des processus et des attentes de l'ARSF lorsqu'une erreur de tarification ou de souscription d'assurance automobile se produit, et que la déclaration est uniforme à l'échelle du secteur; et
2. les assureurs traitent les consommateurs de façon équitable dans la résolution des erreurs de tarification et de souscription³.

Erreurs de tarification

Une erreur de tarification a lieu lorsqu'un assureur demande à un consommateur un taux autre que le taux approuvé tel qu'il a été déposé auprès de l'ARSF conformément :

1. à la *Loi sur la stabilisation des taux d'assurance-automobile* (« LSTAA ») pour la catégorie des voitures de tourisme (« VT »); ou
2. à la *Loi sur les assurances* (la « Loi ») pour les catégories autres que les VT⁴.

Une erreur de tarification a également lieu lorsqu'un assureur instaure des processus ou des procédures occasionnant le classement inexact d'un consommateur et a de ce fait une incidence sur sa tarification ou sa capacité d'acheter de l'assurance.

³ Traitement équitable des clients du secteur de l'assurance : <https://www.ccir-ccra.org/Documents/View/3452>

⁴ Les assureurs ne doivent pas demander un taux supérieur au taux autorisé pour la catégorie des VT à l'égard d'un contrat d'assurance-automobile en vertu de l'art. 8 de la LSTAA. Pour les autres catégories de VT, les paragr. 417(1) et 417(2) de la *Loi* interdisent à un assureur d'utiliser un système de classement des risques ou un taux qui n'est pas approuvé par l'ARSF ou le Tribunal des services financiers, autorisé en vertu de l'art. 413 ou exigé en vertu des règlements.

Erreurs de souscription

Une erreur de souscription a lieu lorsqu'un assureur recourt à des motifs autres que ceux approuvés tels que déposés en vertu de l'art. 238 de la *Loi*⁵ pour lesquels :

1. il entend refuser d'établir ou de renouveler un contrat ou le résilier⁶; ou
2. il entend refuser d'offrir ou de maintenir une couverture ou un avenant.

Une erreur de souscription a également lieu lorsqu'un assureur met en application des processus et des procédures formels et informels, intentionnellement ou non, qui compliquent la tâche, pour les consommateurs, d'interagir avec l'assureur, son ou ses courtiers ou mandataires désignés et découragent ainsi les consommateurs de demander, de renouveler ou d'obtenir autrement une assurance automobile⁷.

Nécessité d'une Ligne directrice sur la déclaration et la résolution des erreurs

L'ARSF n'a actuellement aucune ligne directrice établissant son point de vue sur la déclaration et la résolution des erreurs de tarification et de souscription. La déclaration de ce type d'erreurs continue de varier à l'échelle du secteur de l'assurance automobile et il existe un manque de transparence sur la façon dont l'ARSF abordera la situation lorsqu'une erreur non déclarée est découverte par d'autres moyens (comme par exemple lors de l'analyse de la plainte d'un consommateur ou du dépôt du taux ou des règles de souscription d'un assureur).

⁵ Le paragr. 238 (1) de la Loi interdit à un assureur, à l'égard d'une assurance automobile, de refuser d'établir ou de renouveler un contrat, de le résilier, de refuser d'offrir ou de maintenir une couverture ou un avenant, sauf pour un motif dont il dépose l'exposé auprès de l'ARSF.

⁶ L'interprétation stipulée de l'ARSF sur ce qui revient à refuser d'émettre ou de renouveler un contrat est prévue dans l'interprétation des art. 237 et 238 de la *Loi sur les assurances* et des paragr. 1(1) et 2(1)(5) à 2(1)(8) du Règlement 7/00 *Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers* et de l'Approche à la supervision [Obligation d'accepter tous les demandeurs].

⁷ Le paragr. 238(1) de la Loi interdit actuellement à un assureur de refuser d'établir ou de renouveler un contrat, de le résilier, de refuser d'offrir ou de maintenir une couverture ou un avenant, sauf pour un motif dont il dépose l'exposé. Le paragr. 238(1) de la Loi fournit un fondement juridique suffisant pour l'inclusion de cette partie de la définition d'une erreur de souscription (la « définition ES ») dans la Ligne directrice, bien que libellé de la définition ES serait aussi expressément prévu au paragr. 9(1)(i) [2020-002] *Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers* (le « projet de Règle »). L'inclusion du paragr. 9(1)(i) du projet de Règle dans la Ligne directrice est susceptible de changer et sera seulement inclus si le ministre des Finances (le "ministre") approuve le projet de Règle et que ce projet de Règle entre en vigueur.

En outre, il n'y a aucune obligation expresse dans la *Loi* ou la LSTAA sur la déclaration des erreurs de tarification et de souscription à l'ARSF ou encore sur la façon dont ces erreurs doivent être résolues.

Interprétation - Exigences réglementaires

Erreurs de tarification

L'ARSF interprète les paragraphes suivants de la *Loi* comme obligeant les assureurs à déclarer et à résoudre les erreurs de tarification :

- À l'égard de l'assurance automobile pour les catégories autres que les VT, les paragr. 417(1) et 417(2) de la *Loi* interdisent aux assureurs d'utiliser un système de classement des risques ou un taux qui n'a pas été approuvé par l'ARSF. Comme une erreur de tarification est interdite par la *Loi*, puisqu'une telle erreur constitue l'utilisation d'un système de classement des risques ou d'un taux non approuvé par l'ARSF, celle-ci est d'avis que le mot « approuvé », conformément à la présente Ligne directrice, oblige les assureurs à déclarer et à résoudre les erreurs de tarification pour les catégories d'assurance automobile ne visant pas les VT.
- À l'égard de la catégorie d'assurance automobile pour les VTP, l'art. 8 de la LSTAA interdit aux assureurs de demander un taux supérieur au taux autorisé. Comme une erreur de tarification est interdite par la LSTAA, puisqu'une telle erreur constitue l'utilisation d'un taux non autorisé, l'ARSF est d'avis que le mot « autorisé » dans la présente Ligne directrice oblige les assureurs à déclarer et à résoudre les erreurs pour la catégorie d'assurance automobile à l'égard des VT.
- L'alinéa (3) du paragr. 442.3(1) de la *Loi* oblige les assureurs, dans le contexte d'une demande de renseignements, à fournir à l'ARSF des renseignements sur leurs activités relatives aux opérations d'assurance. L'ARSF est d'avis que l'expression « renseignements sur les activités relatives aux opérations d'assurance » inclut la déclaration et la résolution des erreurs de tarification par les assureurs pour toutes les catégories d'assurance automobile.

- Le paragr. 3(1)(f) de la *Loi sur l’Autorité ontarienne de réglementation des services financiers* (la « Loi ARSF ») énonce que l’ARSF a notamment pour objet de promouvoir la transparence et la divulgation de renseignements par le secteur de l’assurance. L’interprétation des exigences de la *Loi* et de la LSTAA par l’ARSF, tel qu’il est indiqué ci-dessus, s’avère compatible avec la position selon laquelle la déclaration et la résolution des erreurs de tarification pour toutes les catégories d’assurance automobile favorisent la transparence et la divulgation des renseignements par les assureurs.

Erreurs de souscription

L’ARSF interprète les paragraphes suivants de la *Loi* comme obligeant les assureurs à déclarer et à résoudre les erreurs de souscription :

- Le paragr. 238(1) de la *Loi* interdit, à l’égard de l’assurance automobile, à un assureur de refuser d’établir ou de renouveler un contrat, ni le résilier, ni refuser d’offrir ou de maintenir une couverture ou un avenant que pour un motif dont il dépose l’exposé auprès de l’ARSF. L’ARSF est d’avis que l’expression « refuser d’établir ou de renouveler un contrat, ni le résilier, ni refuser d’offrir ou de maintenir ... que pour un motif dont il dépose l’exposé », oblige les assureurs à déclarer et à résoudre une erreur de souscription à l’ARSF lorsqu’une telle erreur est fondée sur un motif non déposé.
- Le paragr. (11) de l’art. 1 du Règl. de l’Ont. 7/00 (le « Règlement APMM ») établit comme étant un acte ou une pratique malhonnête ou mensonger (« APMM ») le mauvais classement d’une personne ou d’un véhicule dans le système de classement des risques de l’assureur au moment de la tarification d’une personne ou d’un véhicule en tant que risque d’assurance afin d’établir la prime payable pour une police d’assurance automobile⁸. L’ARSF est d’avis que l’omission, par un assureur, de déclarer et de résoudre les erreurs de souscription constitue une conduite qui, selon toute attente raisonnable, occasionnerait une situation correspondant à un APMM par suite duquel l’ARSF pourrait agir conformément au paragr. 441(1) de la *Loi*.

⁸ S’il est approuvé par le ministre, le projet de Règle remplacerait le Règlement APMM lors de l’entrée en vigueur du projet de Règle. Aux termes du paragr. 9(1)(v) du projet de Règle, l’omission de déclarer et de résoudre les erreurs de souscription constituerait une conduite, y compris toute inaction ou omission, par suite de laquelle, selon toute attente raisonnable, un assureur classerait mal une personne ou un véhicule dans son système de classement des risques.

- L'alinéa (3) du paragr. 442.3(1) de la *Loi* oblige les assureurs, dans le contexte d'une demande de renseignements, à transmettre à l'ARSF des renseignements sur leurs activités relatives aux opérations d'assurance. L'ARSF est d'avis que l'expression « renseignements sur les activités relatives aux opérations d'assurance » inclut la déclaration et la résolution des erreurs de souscription par les assureurs.
- Le paragr. 3(1)(f) de la Loi ARSF indique que l'ARSF a notamment pour objet de promouvoir la transparence et la divulgation de renseignements par le secteur de l'assurance. L'interprétation des exigences de la *Loi* par l'ARSF, tel qu'il est indiqué ci-dessus, s'avère compatible avec la position selon laquelle la déclaration et la résolution des erreurs de souscription promeuvent la transparence et la communication des renseignements par les assureurs.

Conséquences de l'omission de déclarer ou, s'il y a lieu, de résoudre les erreurs

L'ARSF a l'autorité d'imposer des pénalités monétaires administratives à un assureur ayant commis une erreur de tarification ou de souscription ou encore le pouvoir de porter une accusation contre lui pour infraction criminelle provinciale⁹. L'ARSF a également l'autorité d'imposer une ordonnance ou de rechercher une ordonnance du tribunal obligeant l'assureur à cesser d'agir ou à agir ou encore à suspendre le permis de l'assureur en vertu de la *Loi*, sans préavis¹⁰.

En général, les assureurs ont la responsabilité de s'assurer qu'ils ont des contrôles appropriés en place pour recenser et corriger les erreurs de tarification et de souscription et pour garantir le traitement équitable des consommateurs à cet égard. L'ARSF se penchera sur cette obligation prépondérante comme étant cruciale pour sa réponse d'application de la loi lorsqu'un assureur a omis de déclarer de telles erreurs ou encore de les résoudre de manière adéquate.

⁹ Pour une violation de la LSTAA, l'ARSF peut imposer des pénalités monétaires administratives conformément aux paragr. 11.2(1)-(2), 11.3(1)-(2), 11.4(1)-(2), 11.5(1)-(2) et 11.6 de la LSTAA, ou encore imposer des pénalités pour une infraction conformément aux alinéas (1)-(3) du paragr. 12(1) de la LSTAA. Pour une violation de la *Loi*, l'ARSF peut imposer des pénalités monétaires administratives conformément aux paragr. 441.2(1)-(2), 441.3(1)-(8), 441.4(1)-(7), 441.5(1)-(2) et 441.6(1)-(3) de la *Loi*; ou encore peut imposer des pénalités à un assureur pour une infraction conformément au paragr. 447(2)(a)-(e) de la *Loi*.

¹⁰ Pour une violation de la LSTAA, voir le paragr. 11(1). Pour une violation de la *Loi*, voir le paragr. 441(2)(b).

L'ARSF est d'avis que la conformité des assureurs avec la présente Ligne directrice ou encore l'absence de cette conformité constitue l'un de plusieurs facteurs servant à établir sa réponse d'application de la loi concernant une erreur de tarification ou de souscription.

Principes

Les principes de réglementation des taux¹¹ (« PRT ») de l'ARSF se fondent sur l'approche de celle-ci à la réglementation des taux d'assurance automobile. Dans l'élaboration d'un cadre de travail pour le traitement des erreurs de tarification et de souscription dans le secteur de l'assurance automobile, l'ARSF s'est inspirée des principes des *Objectifs axés sur le consommateur* et de la *Transparence et divulgation*.

En supervisant et en réglementant le secteur de l'assurance, l'ARSF doit administrer la *Loi* et ses règlements et les mettre en application d'une manière compatible avec les objets légaux de celle-ci¹².

¹¹ Principes de réglementation des taux : <https://www.fsrao.ca/fr/pour-le-secteur/assurance-automobile/cadre-de-reglementation/lignes-directrices-assurance-automobile/depot-soumis-selon-le-processus-normalise#appendix1>

¹² Objets de l'ARSF (voir l'art. 3) : <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/16f37>

Approche - Supervision, processus, et pratiques



Déclaration des erreurs

On s'attend à ce que les assureurs déclarent toutes les erreurs de tarification et de souscription à l'ARSF au moyen de son Système automatisé de communication de renseignements techniques sur les taux et les classifications (SACRTTC) ou tout système futur pouvant le remplacer. Il y a lieu de consulter le tableau ci-dessous pour les types d'erreurs et la façon dont elles devraient être signalées. Avant de déclarer des erreurs de tarification ou de souscription, les assureurs peuvent communiquer avec leurs analystes de l'ARSF pour obtenir de l'aide.

Type d'erreur	Description	Délais et mécanismes de déclaration
Importante	<p>Seuil d'erreur de tarification :</p> <ul style="list-style-type: none"> La somme de la valeur absolue des trop-perçus et des moins-perçus au titre des primes résultant de l'erreur de tarification est égale ou supérieure à 0,02 % du total des primes émises¹³ de l'assureur pour la catégorie visée¹⁴; ou 	Faire la déclaration au moyen du SACRTTC dans les 25 jours ouvrables à compter du moment où l'erreur de tarification et(ou) de souscription est constatée.

^{13, 15} D'après les plus récentes données d'une année complète compilée par l'ASAG. L'ARSF mettra le seuil à jour chaque année et inclura cette information dans le SACRTTC pour chaque assureur.

^{14, 16} Le seuil est fondé sur les primes souscrites ou les risques souscrits pour la catégorie particulière d'assurance automobile visée par l'erreur.

- Le nombre de risques souscrits visés en cas de trop-perçus et de moins-perçus par suite d'une erreur de tarification est égal ou supérieur à 0,5 % du total des risques souscrits au taux de l'assureur¹⁵ pour la catégorie visée¹⁶.

Seuil d'erreur de souscription :

- Plus de 100 polices sont touchées par l'erreur de souscription.

Négligeable

Lorsque l'erreur de tarification et(ou) de souscription s'inscrit en deçà du seuil précité.

Aux fins de la présente Ligne directrice, les événements « évités de justesse » sont également considérés comme des erreurs négligeables. Cela inclut, notamment, les taux inexacts qui ont été mis en application sans que l'erreur n'ait d'incidence sur les consommateurs.

Déclarer au moyen du SACRTTC chaque année à une date établie par l'ARSF.

Peu importe si l'erreur est importante ou négligeable, les assureurs doivent apporter la correction en faveur de tous les consommateurs visés par l'erreur. L'ARSF exigera des renseignements additionnels de l'assureur, y compris une description complète de l'erreur et la source de celle-ci, la manière dont elle a été découverte, son incidence et le moment où elle a eu lieu, les mesures correctives prises jusqu'à présent et un plan d'action visant à corriger l'incidence sur les consommateurs visés et le calendrier proposé (le « plan de correction »).

Il faudrait noter que les assureurs sont autorisés à proposer un seuil différent de déclaration des erreurs à l'ARSF, pourvu que cette proposition s'accompagne d'un motif approprié et des données à l'appui, s'il y a lieu. Toutefois, le seuil proposé de déclaration des erreurs est assujéti à l'approbation écrite de l'ARSF. L'ARSF peut également exiger un seuil inférieur pour un assureur lorsqu'il décide que cette mesure est justifiée. Ceci pourrait inclure des situations lors desquelles l'assureur a démontré de façon répétée une plus grande tendance à commettre des erreurs de tarification ou de souscription ou encore lorsque l'efficacité de l'environnement de contrôle de l'assureur soulève des craintes en ce qui a trait aux erreurs de tarification et de souscription.

Résolution des erreurs

Les assureurs doivent corriger les erreurs de tarification et de souscription dès qu'elles sont constatées, peu importe s'il s'agit d'erreurs importantes ou négligeables, et doivent y remédier en faveur des consommateurs¹⁷. Les assureurs doivent également fournir des plans de correction à l'ARSF dans les délais requis¹⁸. L'ARSF s'attend à ce que les assureurs résolvent toute erreur de tarification ou de souscription conformément aux calendriers présentés dans le tableau ci-dessous.

¹⁷ Si un assuré a été classé de façon erronée dans un système de classement des risques utilisé par un assureur, alors le paragr. 2(1) du Règl. de l'Ont. 777/93 : Conditions légales – Assurance-automobile (les « Conditions légales ») oblige un assureur à apporter toute correction nécessaire.

Si une correction apportée conformément au paragr. 2(1) des Conditions légales occasionne la baisse de la prime d'un assuré, le paragr. 2(2) des Conditions légales oblige alors l'assureur à rembourser le montant de tout trop-perçu au titre des primes, ainsi que l'intérêt sur cette somme pour la période au cours de laquelle le classement des risques inexact est demeuré en vigueur.

Si une telle correction est apportée durant les soixante premiers jours au cours desquels une police est en vigueur et occasionne l'augmentation de la prime d'un assuré, alors conformément au paragr. 2(4) des Conditions légales, l'assureur peut obliger l'assuré à payer toute prime additionnelle sans intérêt.

¹⁸ Les plans de correction devraient inclure les détails du plan de communication de l'assureur pour les consommateurs visés par l'erreur, ainsi que le protocole de traitement des plaintes potentielles des consommateurs.

Résolution	Délais relatifs aux erreurs de tarification	Délais relatifs aux erreurs de souscription
Correction de l'erreur	Dans les 45 jours ouvrables à compter du moment où l'erreur a été constatée pour la première fois.	
Correction pour les consommateurs	Dans les 12 mois à compter du moment où l'erreur a été constatée pour la première fois.	Dans les 3 mois à compter du moment où l'erreur a été constatée pour la première fois.

Les assureurs qui ont besoin de plus de temps pour corriger une erreur ou la rectifier devraient communiquer avec l'ARSF afin d'aborder les options potentielles. Les remboursements aux consommateurs doivent inclure le montant de tout trop-perçu au titre des primes, ainsi que l'intérêt pour la période au cours de laquelle l'erreur est demeurée en vigueur.

Publication des erreurs

En harmonie avec les principes de transparence et de divulgation de l'ARSF, toutes les erreurs de tarification et de souscription seront publiées sur le site Web de l'ARSF. L'approche à la publication des erreurs importantes et négligeables sera la suivante :

Type d'erreur	Approche à la publication
Importante	Chaque erreur sera publiée, nommera l'assureur, le groupe de l'assureur, les détails de l'erreur et le plan de correction de l'assureur.
Négligeable	Les erreurs seront résumées pour chaque groupe de l'assureur.

Approche à la supervision

L'ARSF peut officiellement examiner les processus et pratiques¹⁹ d'un assureur en s'assurant que les erreurs de tarification et de souscription sont résolues, comme la *Loi* l'y oblige juridiquement. En décidant si un examen est nécessaire, l'ARSF peut se pencher sur :

1. le nombre d'erreurs importantes et négligeables signalées à l'ARSF par l'assureur ou le groupe de l'assureur au cours des 12 mois précédents;
2. l'historique de déclaration et de résolution des erreurs de tarification et de souscription par l'assureur ou le groupe de l'assureur; et
3. la fréquence et la portée des récents changements de tarification ou de souscription, y compris les changements apportés au système de gestion des polices.

La liste précitée n'est pas exhaustive, puisque des facteurs additionnels peuvent être recensés et pris en compte par l'ARSF lorsque ceux-ci justifient l'exécution d'un examen officiel. L'ARSF affectera ses ressources d'examen et de mise en application en fonction de son évaluation de la conformité de l'assureur avec la présente ligne directrice et son mécanisme d'établissement des priorités.

Date de prise d'effet et examen futur

La présente Ligne directrice est entrée en vigueur le [Date] et sera revue au plus tard le [Date, plus trois ans].

Au sujet de la présente Ligne directrice

La présente Ligne directrice s'inscrit dans le [Cadre de lignes directrices de l'ARSF](#). À titre de ligne directrice sur l'interprétation, elle décrit le point de vue de l'ARSF sur les exigences aux

¹⁹ La Partie XIX de la Loi accorde à l'ARSF des pouvoirs d'examen et d'exécution.

termes de son mandat législatif (c'est-à-dire la législation, les règlements et les règles), de sorte que la non-conformité puisse entraîner une mesure d'exécution ou de supervision.

À titre de ligne directrice sur l'approche, elle décrit également les principes, les processus et les pratiques de l'ARSF pour des mesures de supervision et l'application de la discrétion du directeur général. La Ligne directrice sur l'approche peut se fonder sur des obligations de conformité, mais ne crée pas en soi une obligation de conformité.