

Ligne directrice

 Interprétation Approche Information Décision

Date d'entrée en vigueur : 15 novembre 2021

Dernière mise à jour : 7 avril 2022

Identifiant : N° AU0135INT

Avis de non responsabilité

Remarque : La présente Ligne directrice a été mise à jour le 7 avril 2022 pour tenir compte de l'abrogation du Règlement de l'Ontario 7/00 (Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers) et de l'entrée en vigueur de la Règle sur les actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers, le 1^{er} avril 2022. La version précédente de la Ligne directrice est disponible pour consultation ici :

[Interprétation des articles 237 et 238 de la Loi sur les assurances et des articles 1\(1\) et 2\(1\)\(5\) à 2\(1\)\(8\) du Règlement 7/00 : Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers et Approche à la supervision \[Obligation d'accepter tous les demandeurs\] \(2021-11-15\)](#)

Interprétation des articles 237 et 238 de la Loi sur les assurances et des articles 1(1) et 2(1)(5) à 2(1)(8) du Règlement 7/00 : Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers et Approche à la supervision [Obligation d'accepter tous les demandeurs]

Objet

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (« **ARSF** ») émet les présentes Lignes directrices en matière d'interprétation et d'approche (les « **Lignes directrices** ») pour remplacer et, s'il y a lieu, réaffirmer le Bulletin A-01/09 – Pratiques en matière de devis et de tarification (le « **Bulletin de 2009** ») de la Commission des services financiers de l'Ontario (« **CSFO** »). Tout particulièrement, les présentes Lignes directrices donnent l'interprétation, par l'ARSF, de la Règle OATLD (au sens donné plus loin) selon laquelle toute conduite, par un assureur qui empêche les consommateurs d'acquiescer une assurance automobile, plus précisément lorsque les consommateurs sont dissuadés ou obligés d'abandonner une demande de devis, soit la partie cruciale du contrat pour la garantie de l'assurance automobile, constitue un refus d'émettre un contrat au sens des articles 237(1) et 238(1) de la *Loi sur les assurances* (la « **Loi** »).¹ Une telle conduite peut, selon les circonstances particulières, occasionner également la violation de l'article 1(1) et des articles 2(1)(5) à 2(1)(8) du Règlement de l'Ontario 7/00 *Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers* (« **APMM** »), qui, en même temps que les articles 237(1) et 238(1) de la *Loi*, sont collectivement appelés « L'obligation d'accepter tous les demandeurs » (la « **Règle OATLD** »).²

L'ARSF émet les présentes Lignes directrices dans le but :

- i. de faire ressortir et de rappeler aux assureurs qui offrent de l'assurance automobile voitures de tourisme « **VT** ») et non-voitures de tourisme (« **non-VT** ») (« **assureurs** ») et à leurs dirigeants, employés, mandataires et courtiers (s'il y a lieu), l'interdiction, pour les assureurs, d'enfreindre leurs règles de souscription déposées et approuvées; et
- ii. d'indiquer comment certaines pratiques et conduites sur le marché de l'assurance automobile en Ontario (le « **marché** ») ont occasionné, pour les consommateurs, des résultats contrevenant aux articles 237(1) et 238(1) de la *Loi* et aux

¹ L'ARSF continue de reconnaître la pratique entreprise par la CSFO de ne pas obliger les assureurs à utiliser les règles de souscription déposées pour prendre des décisions concernant l'assurance d'un « parc ». Toutefois, les interdictions relatives aux critères interdits énoncés à l'article 237(1) de la *Loi* et dans les APMM continuent de s'appliquer à la souscription et à la distribution d'assurance pour les parcs automobiles.

² Il est entendu que l'utilisation du mot « Règle » dans la « Règle relative à l'obligation d'accepter tous les demandeurs » et dans la « Règle OATLD » ne constitue pas un renvoi à une règle créée par l'ARSF en vertu de la *Loi ARSF* (au sens donné aux présentes).

APMM, tout particulièrement en raison de l'utilisation de la technologie actuelle des procédés de souscription d'assurance automobile des assureurs.

Portée

Les présentes Lignes directrices touchent les particuliers, les assureurs et(ou) les autres entités qui souscrivent ou vendent de l'assurance automobile ou qui s'en occupent en Ontario.

Motif et contexte – Tous

Le régime de réglementation de l'assurance-automobile des voitures de tourisme en Ontario (le « **régime de réglementation** ») a notamment pour objectif clé d'assurer aux consommateurs de pouvoir accéder facilement à un produit important et obligatoire (à l'égard des garanties non facultatives) que nécessite l'exploitation d'une automobile sur les routes et autoroutes de l'Ontario, ce qui ne pourrait par ailleurs être réalisé sans la possibilité d'acheter ou de renouveler aisément une assurance automobile :

- dont le prix est juste et raisonnable, et
- qui offre une protection adéquate contre le risque de dommages causés par l'utilisation et la propriété d'une automobile.

Les objets législatifs suivants conformément à la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers* (la « **Loi ARSF** ») reprend ces objectifs axés sur le consommateur :

- contribuer à la confiance du public dans le secteur des assurances;
- prévenir toute conduite, pratique et activité trompeuse ou frauduleuse de la part des intervenants du secteur;
- promouvoir des normes de conduite professionnelle élevées;

- protéger les droits et intérêts des consommateurs; et
- favoriser le développement d'un secteur des assurances solide, durable, concurrentiel et novateur.³

L'approbation, par l'ARSF, de systèmes de classement des risques et de taux régissant les pratiques de tarification des assureurs constitue un facteur clé du régime de réglementation pour établir ce qui représente une prime d'assurance juste et raisonnable pour les consommateurs.⁴

Les assureurs faisant affaire en Ontario ont l'obligation de déposer leurs règles de souscription d'assurance automobile auprès de l'ARSF en vue de les faire approuver par celle-ci. L'ARSF examine ces documents déposés conformément aux règles applicables en vertu de la *Loi* et de ses règlements, qui incluent les critères interdits qu'un assureur ne peut utiliser dans ses règles de souscription. Une fois que l'ARSF a donné son approbation, les assureurs ont alors l'obligation légale de respecter strictement les règles de souscription approuvées par l'ARSF dans la vente d'assurance automobile aux consommateurs ou lors du renouvellement d'une telle assurance.

Les règles de souscription établissent l'unique fondement selon lequel un assureur doit décider de refuser d'émettre une nouvelle police d'assurance automobile ou un nouvel avenant ou d'en effectuer le renouvellement ou encore la modification d'une police d'assurance automobile existante. Si un consommateur s'adresse à un assureur, directement ou indirectement par l'entremise d'un agent, d'un agrégateur ou d'un courtier et demande un devis pour une assurance automobile, l'assureur doit fournir un devis compatible avec ses règles de souscription approuvées. Dans le cas de la catégorie d'assurance automobile des VT, l'assureur doit également prendre une telle décision conformément à ses méthodes de tarification approuvées par l'ARSF.

³ Critères dont l'adoption provient des objets législatifs de l'ARSF, tel qu'indiqué aux articles 3(1) et 3(2) de la *Loi ARSF*.

⁴ Note : L'ARSF a maintenu en vigueur l'ordonnance prononcée en 1993 par le Commissaire des assurances de l'Ontario, laquelle dispense les catégories d'assurance automobile non-VT des règles prescrites par les articles 410 et 411 de la *Loi*.

Le Bulletin de 2009 a indiqué aux intervenants du secteur des assurances que certaines pratiques des assureurs sur le marché contrevenaient à la Règle OATLD en créant des difficultés pour les consommateurs qui veulent recevoir des devis en temps opportun ou acheter une assurance automobile. Plus particulièrement, le Bulletin de 2009 décrivait des pratiques et des conduites dans le cadre desquelles les assureurs s'abstenaient dans les faits de fournir un devis d'assurance automobile à un consommateur dans des circonstances où ils en avaient l'obligation légale conformément à leurs règles de souscription approuvées. Dans certains cas, les assureurs appliquaient des critères interdits ou des facteurs non approuvés en contravention des APMM. Ces pratiques de la part des assureurs ont occasionné des modifications à la *Loi* et aux APMM en 2010 pour raffermir l'interdiction préexistante empêchant les assureurs de recourir à des règles de souscription non approuvées.

Exemples de non-conformité des assureurs :

L'ARSF a été informée de l'existence de diverses pratiques sur le marché qui contreviennent à la Règle OATLD. Certains exemples de non-conformité des assureurs recensés par l'ARSF comprennent, notamment, l'abstention de ceux-ci d'émettre des devis d'assurance automobile aux personnes qui :

- ont subi une perte antérieure au titre des indemnités d'accident, y compris les personnes qui n'étaient pas en faute pour l'accident antérieur, comme les passagers et les piétons;
- n'achetaient pas une police d'assurance des biens (comme par exemple, une assurance des propriétaires occupants);
- résident dans certaines municipalités de l'Ontario; ou
- avaient un historique de moins d'un an en tant qu'assurés aux termes d'une police d'assurance automobile au Canada.

Règles législatives et interprétation

Les articles 237(1) et 238(1) de la *Loi* constitue la principale partie des dispositions de la Règle OATLD et énoncent :

*Art. 237(1) Si les règlements l'exigent et s'il s'y est conformé, l'assureur ne doit pas refuser d'émettre, résilier ou refuser de renouveler des contrats à l'égard de couvertures ou d'avenants qui peuvent être énoncés dans les règlements, ni refuser d'émettre, résilier ou refuser de renouveler des contrats, ni refuser de fournir ou de continuer des couvertures ou avenants pour des motifs énoncés dans les règlements.*⁵

Art. 238(1) L'assureur ne peut 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 du directeur général de l'Autorité aux termes du présent article.

La *Loi* a pour objet de protéger les intérêts financiers des consommateurs.⁶ Le régime de base de la *Loi*, qui s'articule autour de nombreux règlements imposant des limites sur la façon dont les assureurs peuvent conclure des contrats avec les consommateurs, appuie cet objet plus large et s'avère compatible avec une lecture textuelle de l'objet des articles 237(1) et 238(1), c'est-à-dire assurer la conformité des assureurs avec les limites de réglementation applicables qui sont prescrites pour l'assurance automobile.

L'expression « *ne doit pas refuser d'émettre... des contrats* » à l'article 237(1) et l'expression « *ne peut refuser d'établir... un contrat* » à l'article 238(1) de la *Loi* ont un sens commun évident, c'est-à-dire qu'un assureur doit émettre un contrat d'assurance automobile, à moins qu'il ne soit libéré de cette obligation par le libellé subséquent des articles 237 et 238. En effet, même si l'expression « *refuser d'émettre... des contrats* » à l'article 237(1) et l'expression « *refuser d'établir... un contrat* » à l'article 238(1) ne sont pas définies dans la *Loi*, elles doivent

⁵ L'article 237(1) vise la liste des critères interdits énoncés à l'article 5(2) du Règlement 664.

⁶ Voir Boivin, Denis. *Insurance Law*. 2nd ed, Irwin Law, 2015, p. 56 et 66.

être interprétées dans leur sens large et de façon libérale et être prises⁷ dans le contexte du régime législatif de la *Loi* et des objets légaux de l'ARSF, tout particulièrement d'une manière qui protège le mieux possible les droits et intérêts des consommateurs, favorise la promotion de normes de conduite professionnelle élevées et contribue à la confiance du public dans le secteur des assurances.

Le régime de réglementation de l'Ontario prévoit qu'un contrat d'assurance est créé ou émis lorsque l'assureur fait une offre d'assurance en fournissant un devis et que cette offre est acceptée par la personne devant être assurée, laquelle s'engage également à verser une prime en contrepartie de ce service. Dans le cadre du régime de réglementation, un assureur qui décide d'éviter ou de retarder d'offrir un devis ou qui s'en abstient tout simplement, lequel doit par ailleurs être transmis conformément à ses règles de souscription approuvées, refuse, du point de vue de l'ARSF, d'émettre un contrat au sens des articles 237(1) et 238(1) de la *Loi*.

La Règle OATLD visant les critères interdits va au-delà de l'article 237(1) de la *Loi*, puisque l'utilisation de critères interdits dans le devis d'une assurance automobile est associée à des actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers énoncés aux paragraphes (4)-(7) de l'art. 2(1) des APMM.⁸

À la lumière des pratiques modernes et des progrès technologiques dans la façon dont l'assurance automobile est achetée et vendue sur le marché, il est raisonnable d'interpréter les expressions « *L'assureur ne doit pas refuser d'émettre... des contrats* » et « *L'assureur ne peut refuser d'établir ou ... un contrat* » comme s'appliquant non seulement à un assureur qui communique de façon explicite son refus d'émettre un devis à un consommateur, mais également à des situations dans le cadre desquelles le consommateur est soumis à un retard injustifié dans la réception de son devis, de sorte qu'il est obligé de souscrire une assurance ailleurs. Cette interprétation est conforme aux réalités modernes du marché. En effet, toute interprétation restrictive de ces expressions qui limiterait leur application uniquement à des situations dans le cadre desquelles un refus officiel est transmis par un assureur rendrait futile le

⁷ Voir l'art. 64(1) de la *Loi de 2006 sur la législation, L.O. 2006, chap. 21, annexe F*, qui prévoit que : « La *Loi* est censée apporter une solution de droit et s'interprète de la manière la plus équitable et la plus large qui soit compatible avec la réalisation de ses objets ».

⁸ Veuillez consulter l'art. 2(1) des APMM, dont une copie est jointe à titre d'Annexe 1 aux présentes Lignes directrices.

processus d'approbation des souscriptions de la *Loi*, puisque les assureurs pourraient contourner l'obligation de respecter leurs règles de souscription approuvées par leur simple silence ou en ignorant par ailleurs les demandes de devis des consommateurs.

Il faut souligner que les articles 237(1) et 238(1) ont été intégrés dans la *Loi* à un moment où le commerce de l'assurance automobile existait surtout sur papier, et les devis d'assurance automobile étaient traités par de nombreuses interventions manuelles. Toutefois, la façon de transmettre les devis d'assurance automobile aux consommateurs a progressé au point d'être entièrement automatisée. Presque chaque assureur peut désormais traiter et émettre des devis d'assurance VT et non-VT en temps réel.

En raison des progrès technologiques, le temps qu'un assureur doit consacrer au traitement d'une demande de devis d'un consommateur a, dans la plupart des cas, été réduit à peine quelques secondes. À la lumière de l'état avancé de la technologie dans le marché, à un moment où des assureurs sont en mesure d'émettre des devis instantanés en ayant recours à des systèmes évolués sur le plan technologique, toute situation lors de laquelle un assureur ralentit son temps de réponse lorsque le risque s'inscrit autrement dans ses règles de souscription signifie réellement qu'un devis ne sera pas mis à la disposition du consommateur comme option lorsque celui-ci prend la décision d'acheter ou de renouveler une assurance automobile.⁹ En conséquence, un assureur qui ralentit son temps de réponse tel qu'il est indiqué ci-dessus est adéquatement caractérisé, du point de vue de l'ARSF, comme refusant d'émettre un contrat au sens des articles 237(1) et 238(1) de la *Loi*.

L'interprétation des présentes lignes directrices par l'ARSF correspond à l'esprit général de la *Loi* et aux objets législatifs de l'ARSF. Tout particulièrement, à l'égard des objets législatifs de l'ARSF, l'expression « refuse d'émettre » doit être interprétée d'une manière qui :

- i. protège les droits et intérêts des consommateurs;
- ii. favorise la promotion de normes de conduite professionnelle élevées;

⁹ Les assureurs qui n'ont pas actuellement accès à un système pour le traitement des devis d'assurance décrit dans le présent paragraphe n'ont pas l'obligation d'obtenir l'accès à un tel système.

- iii. favorise le développement d'un secteur des assurances solide, durable, concurrentiel et novateur;
- iv. prévient toute conduite, pratique et activité trompeuse ou frauduleuse; et
- v. contribue à la confiance du public dans le secteur des assurances.

Vue dans le contexte des objectifs législatifs de l'ARSF, l'interprétation de la Règle OATLD par l'ARSF :

- contribue à la confiance du public dans le secteur des assurances en protégeant l'accessibilité d'un produit crucial et obligatoire pour les consommateurs, tout en protégeant au même moment la confiance que les consommateurs ne seront pas soumis à une discrimination fondée sur des règles de souscription interdites ou non approuvées,
- prévient toute conduite, pratique et activité trompeuse ou frauduleuse de la part des intervenants du secteur des assurances et protège les droits et intérêts des consommateurs en aidant ceux-ci à accéder au plus bas taux offert par les assureurs auprès desquels ils se renseignent, et
- favorise la promotion de normes de conduite professionnelle élevées et encourage le développement d'un secteur des assurances solide, durable, concurrentiel et novateur en créant un marché juste et concurrentiel pour les intervenants du secteur des assurances et empêche un assureur de gagner un avantage injuste sur ses concurrents en refusant réellement de fournir une assurance automobile à un consommateur qui, tel que le détermine l'assureur, ne représente pas un risque souhaitable.

Selon une interprétation large et téléologique de la Règle OATLD, le régime global de la *Loi*, et d'une manière compatible avec les objets législatifs de l'ARSF, toute variation des procédés et procédures, officiels ou non, qui entrave l'interaction des consommateurs avec un assureur, un courtier ou un agent et qui décourage ces personnes de demander, de renouveler ou d'obtenir une assurance automobile ou encore qui les soumet à un retard en ce sens contrevient à la Règle OATLD. À cet égard, toute conduite par un assureur désigné en tant que courtier ou agent d'assurance (qui est le mandataire d'un assureur) facilitant la capacité de l'assureur de refuser d'émettre un devis d'après des règles de souscription non approuvées sur ce fondement équivaut à une contravention de la Règle OATLD par cet assureur.

De plus, un agent ou un courtier qui facilite une infraction à la Règle OATLD portant sur un critère interdit, que ce soit de son propre accord ou sur le fondement de directives provenant d'une tierce partie, peut s'adonner à des actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers, tel que prescrit par les paragraphes (4)-(7) de l'art. 2(1) des APMM.

Torts causés au consommateur :

Comme de multiples assureurs enfreignent la Règle OATLD et(ou) parce que des critères non approuvés ou interdits (comme par exemple les renseignements de solvabilité ou sur le mode de vie) sont systématiquement utilisés, les consommateurs ont peine à obtenir une assurance automobile facilement accessible. Cette situation peut à son tour créer un problème d'accessibilité pour les consommateurs qui ne sont pas autrement admissibles au marché résiduel administré par l'organisme Facility Association. Dans des contextes particuliers, les pratiques des assureurs qui contournent la Règle OATLD empêchent les consommateurs, qui ne représentent peut-être pas ce qui constitue le client « idéal » d'un assureur, mais qui respectent par ailleurs les règles de souscription approuvées, de recevoir un refus officiel s'avérant nécessaire à l'accès à l'organisme Facility Association.

L'ARSF a également constaté que lorsque quelques assureurs commencent à obliger les consommateurs à rechercher une assurance automobile ailleurs parce qu'ils instaurent des pratiques équivalant à une non-conformité avec la Règle OATLD, il s'ensuit souvent une réaction de la part d'autres assureurs qui ont par ailleurs été conformes dans leurs propres pratiques. Les assureurs qui étaient conformes auparavant ripostent en réduisant leur propre exposition aux risques que le marché est obligé d'accepter par crainte d'attirer une part disproportionnée de ce type d'activité, les forçant ainsi à instaurer leurs propres pratiques non conformes en regard de la Règle OATLD. Par suite de l'ampleur des effets de cette situation, le marché ne sert plus les intérêts des consommateurs. Il semble également probable que l'incidence des interprétations fausses ou trompeuses par les consommateurs qui tentent d'obtenir un devis d'assurance automobile s'en trouve accrue.

L'ARSF craint tout particulièrement les situations lors desquelles un consommateur s'en remet à un tiers, comme un courtier, pour obtenir des devis, et le courtier n'informe pas le consommateur qu'un assureur a refusé de répondre à une piste de client issue de la demande de consommateurs ou a refusé de fournir un devis d'une manière qui contrevient à la Règle OATLD ou qui aurait autrement occasionné une prime inférieure pour ce consommateur. Le

consommateur ignore ainsi qu'il a subi un tort parce que l'assureur ne s'est pas conformé à la Règle OATLD et lui a également refusé l'occasion d'obtenir un devis à lequel il a droit en recourant à d'autres méthodes, comme l'utilisation d'un courtier différent.

Exigences de conformité

Dans le bulletin de 2009, la CSFO a recensé des exigences de conformité, lesquelles demeurent les exigences actuelles de l'ARSF. Des exigences supplémentaires conformes à l'interprétation de la Règle OATLD, pour autant qu'elle touche l'utilisation actuelle des technologies de devis évolués, viennent s'y ajouter. À tout le moins, les exigences de conformité de l'ARSF pour la Règle OATLD sur le marché sont les suivantes :

1. un assureur doit demander, recueillir et examiner l'information dont il a besoin pour appliquer ses règles de souscription déposées et approuvées et ses éléments de classement des risques afin d'établir l'admissibilité d'un consommateur à la garantie d'assurance et de le classer;
2. les consommateurs doivent recevoir un devis reposant sur l'information qu'ils fournissent au courtier, à l'agent ou à l'assureur dans les délais courants que l'assureur prévoit pour tous les devis à compter du moment où le devis est demandé;
3. il n'y a aucune raison de demander, de recueillir ou d'utiliser des renseignements de solvabilité pour fournir un devis d'assurance automobile, et une demande complète n'est pas nécessaire ou justifiée pour fournir un devis;
4. les pratiques qui entravent, retardent ou contrarient les efforts des consommateurs de se renseigner pour acheter une assurance automobile ne sont pas dans l'intérêt public et contreviennent à l'intention de la *Loi*, des APMM et de la *Loi ARSF*, tout particulièrement lorsque de telles pratiques découragent un consommateur d'effectuer une demande de devis ou de garantie et d'y donner suite auprès d'un assureur particulier ou d'un groupe d'assureurs affiliés ou encore le forcent à abandonner une telle demande;

5. les assureurs ne doivent pas utiliser des critères interdits ou des critères dont l'utilisation n'est pas autrement approuvée, à des fins de classement ou de souscription (comme par exemple des critères liés au statut social, personnel et(ou) économique d'un consommateur) pour refuser de fournir des devis, entraver ou retarder les efforts d'un consommateur d'obtenir une garantie d'assurance ou un devis d'assurance automobile ou encore pour accorder un traitement différent (par des assureurs affiliés ou autrement) des consommateurs dans le processus de devis, de demande ou de renouvellement d'assurance. De telles pratiques incluent, notamment, le processus de sélection, le classement par ordre de priorité ou les manœuvres dilatoires des devis; la séparation des risques à l'intérieur de groupes d'assureurs affiliés, que ce soit à l'aide de systèmes dorsaux de traitement, de modèles de pointage, de filtres ou autrement; et les directives ou suggestions à l'intention des agents ou des courtiers sur le placement des risques;
6. les assureurs ne doivent pas donner des directives formelles ou informelles aux courtiers ou aux agrégateurs de devis occasionnant un traitement différent des consommateurs dans le processus de devis ou de demande d'assurance automobile, sauf si le fondement de ce traitement différent est reflété dans une règle de souscription approuvée;
7. les assureurs ne doivent pas désigner d'une manière différente des consommateurs qui recherchent une assurance automobile ni permettre que leurs systèmes de devis ou de souscription les traitent différemment, sauf si le fondement de ce traitement différent est reflété dans une règle de souscription approuvée; et
8. les assureurs doivent respecter la Règle OATLD pour toutes les catégories d'assurance automobile VT et non-VT, y compris les lignes commerciales.¹⁰

¹⁰ Tel qu'il est indiqué ci-dessus, l'ARSF continue de reconnaître la pratique entreprise par la CSFO de ne pas obliger les assureurs à utiliser les règles de souscription déposées pour prendre des décisions concernant l'assurance d'un « parc ». Toutefois, les interdictions relatives aux critères interdits énoncés à l'article 237(1) de la *Loi* et dans les APMM continuent de s'appliquer à la souscription et à la distribution d'assurance pour les parcs automobiles.

Exigences de conformité concernant les agrégateurs et la technologie des devis

Depuis la diffusion du bulletin de 2009, le nombre de devis d'assurance automobile traités par l'entremise d'agrégateurs pour le compte d'assureurs a connu une croissance considérable. Les agrégateurs utilisent un site Web permettant aux consommateurs ou aux courtiers de saisir leurs renseignements de souscription en attendant d'obtenir des devis, et le site Web fournit en retour des devis de la part d'assureurs en partenariat avec l'agrégateur sur le fondement des règles de souscription fournies par l'assureur, lesquelles peuvent être incompatibles avec les règles de souscription approuvées de l'assureur. Lorsque des agrégateurs appliquent une méthodologie permettant aux assureurs d'instaurer réellement des règles de souscription non approuvées, la Règle OATLD s'en trouve enfreinte par l'assureur qui a fourni les renseignements de souscription.

Un assureur qui permet à un tiers, comme un agrégateur ou un fournisseur de technologie, de produire ou de présenter un devis pour le compte de l'assureur à un courtier désigné ou sur un site Web pour les consommateurs, doit conserver l'entière responsabilité et assurer la supervision intégrale afin d'assurer que tous les consommateurs qui s'adressent à un courtier ou demandent autrement un devis pour une assurance automobile reçoivent un devis conformément aux règles de souscription approuvées de l'assureur. Un assureur n'est pas libéré de cette responsabilité parce qu'un devis a été créé ou produit par un agent ou un courtier utilisant une technologie qui appartient au courtier ou lui est concédée sous licence lorsque l'assureur a transmis les règles de souscription pour produire le devis dans le système autorisé du fournisseur de technologie.

De même, un agent ou un courtier qui recourt à un agrégateur ou à un fournisseur de technologie à l'égard des activités d'assurance automobile de cette personne doit conserver l'entière responsabilité et assurer la supervision intégrale pour que ses activités commerciales ne contreviennent pas aux aspects de la Règle OATLD établies par les articles 1(1), 2(1)(5) et 2(1)(8) des APMM.

Approche

Supervision et exécution

L'ARSF entend exercer sa supervision en regard des présentes Lignes directrices et examiner les plaintes liées à la Règle OATLD au moyen de ses pouvoirs d'enquête et d'examen en vertu de la *Loi*.

À cette fin, les assureurs sont avisés que l'ARSF peut, conformément à l'article 101 de la *Loi*¹¹, exiger des rapports réglementaires additionnels sur des questions liées à sa technologie, à ses pratiques et à ses procédés de souscription d'assurance automobile pour évaluer le risque de non-conformité d'un assureur avec la Règle OATLD. Ces rapports peuvent inclure un sommaire détaillé du nombre de demandes de devis d'assurance automobile pour lesquelles l'assureur n'a pas fourni de devis immédiat, en même temps que la raison pour laquelle il s'en est abstenu. Conformément à l'article 237(2), l'ARSF peut demander aux assureurs de fournir les renseignements, le matériel et les preuves supplémentaires qu'elle juge nécessaires pour établir la conformité avec la Règle OATLD.

Conformément aux dispositions de la *Loi*, l'ARSF est autorisée :

- à émettre une ordonnance de conformité;¹²
- à imposer une pénalité monétaire administrative;¹³ ou
- à obtenir des condamnations pour infractions provinciales,¹⁴

aux assureurs, aux agents ou aux courtiers qui contreviennent à la Règle OATLD.

¹¹ L'art. 101 de la *Loi* permet à l'ARSF de demander aux assureurs de préparer et de déposer auprès d'elle une déclaration sur l'expérience de l'entreprise de l'assureur en une forme qu'elle approuve et qui contient les renseignements qu'elle peut demander.

¹² L'ARSF peut émettre des ordonnances de conformité aux termes de l'art. 441(2) de la *Loi* ou demander une ordonnance de conformité prononcée par la cour conformément à l'art. 448(1) de la *Loi*.

¹³ L'ARSF peut imposer une pénalité administrative conformément aux articles 441.3 et 441.4 de la *Loi*.

¹⁴ L'ARSF peut tenter d'obtenir des condamnations pour infractions provinciales, tel que prévu à l'art. 447(2) de la *Loi*.

L'ARSF a également la discrétion de suspendre ou d'annuler le permis d'exploitation d'un assureur en Ontario conformément à l'article 58(2)(a) de la *Loi* lorsque l'assureur contrevient à la Règle OATLD.

Après la diffusion des présentes Lignes directrices, l'ARSF se penchera sur les mesures entreprises pour recenser et lui divulguer dans les plus brefs délais, avec précision et de façon globale, toute conduite passée ayant enfreint la Règle OATLD en tant que facteur d'atténuation dans l'établissement de sa réponse d'exécution.

Date d'entrée en vigueur et examen futur

Les présentes Lignes directrices, qui réitèrent simplement les exigences de conformité existantes, entrent en vigueur immédiatement. Elles seront renouvelées au plus tard le 15 novembre 2024.

Au sujet des présentes Lignes directrices

Le présent document est compatible avec le [Cadre de lignes directrices de l'ARSF](#). En tant que Lignes directrices sur l'interprétation, il décrit le point de vue de l'ARSF sur les exigences dans le cadre de son mandat législatif (c'est-à-dire la législation, les règlements et les règles), de sorte que toute non-conformité peut déclencher une mesure d'exécution ou de supervision. À titre de Lignes directrices sur l'approche, il décrit les principes, les procédés et les pratiques internes de l'ARSF concernant les mesures de supervision et l'application de la discrétion du directeur général, s'il y a lieu.

Annexe 1

Extraits de l'art. 2(1) des APMM

2. (1) Pour l'application de la définition de « actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers » à l'article 438 de la Loi, les actes visés au présent article que commet un assureur, son dirigeant, son employé ou son agent ou un courtier sont prescrits comme des actes ou des pratiques malhonnêtes ou mensongers :

1. Le fait de conclure ou de tenter de conclure, directement ou indirectement, avec une personne qui est titulaire d'une assurance sur la vie, sur la personne ou sur les biens ou qui en fait la proposition en Ontario une convention prévoyant une prime à verser à l'égard d'une police qui est différente de celle qu'énonce celle-ci.

5. Le fait d'utiliser des renseignements ou d'autres critères d'une manière interdite sur réception d'une demande de devis d'assurance-automobile, d'une demande de formulaire de proposition d'assurance-automobile, d'une proposition d'assurance-automobile ou relativement à une offre de renouvellement d'un contrat d'assurance-automobile en vigueur.

6. Le fait d'exiger que quelqu'un consente à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements sur la solvabilité comme condition à la présentation d'un devis d'assurance-automobile ou d'une offre de renouvellement d'un contrat d'assurance-automobile en vigueur, ou obtienne le consentement d'un tiers à ces mesures.

7. Le fait de recueillir, d'utiliser ou de communiquer des renseignements sur la solvabilité d'une personne de quelque manière que ce soit en ce qui concerne l'assurance-automobile, à l'exclusion de ce qui suit :
 - i. les fins restreintes éventuelles, prévues dans la formule de proposition d'assurance approuvée par le directeur général de l'Autorité en application du paragraphe 227(1) de la *Loi*,

- ii. conformément au consentement de la personne à laquelle se rapportent les renseignements, obtenu en conformité avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (Canada).
8. Relativement à une demande de devis d'assurance-automobile ou d'une proposition d'assurance-automobile présentée à un assureur du même groupe, ou à une offre de renouvellement d'un contrat, d'assurance-automobile en vigueur présentée par un assureur du même groupe, le fait de ne pas accorder le taux le plus bas offert par l'assureur ou n'importe lequel des assureurs appartenant au même groupe, conformément :
- i. d'une part, à leurs motifs de refus,
 - ii. d'autre part, à leurs taux et systèmes de classement des risques ou à la *Loi de 2003 sur la stabilisation des taux d'assurance-automobile*. Règl. de l'Ont. 7/00, art. 2; Règl. de l'Ont. 37/10, par. 2 (1); Règl. de l'Ont. 128/19, art. 2.

Appendice : Règle APMM

La *Règle sur les actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers* (la « **Règle APMM** ») a été approuvée par le ministre des Finances le 16 février 2022 et est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2022. Le Règl. de l'Ont. (« **APMM** ») a été abrogé après l'entrée en vigueur de la Règle APMM. Le but de cet appendice est de clarifier l'approche de supervision de l'ARSF en ce qui concerne la Règle OATLD¹⁵ dans une perspective d'avenir, à la lumière de l'entrée en vigueur de la Règle APMM.

Pour toute violation présumée de la Règle OATLD antérieure au 1^{er} avril 2022, l'ARSF surveillera cette violation présumée conformément aux dispositions applicables en matière d'APMM d'une manière conforme à l'interprétation énoncée dans la Ligne directrice.

Pour toute violation présumée de la règle OATLD après le 1^{er} avril 2022, l'ARSF assurera la supervision de cette violation présumée conformément au paragr. 9(1)(i) de la Règle APMM. L'interprétation de l'ARSF dans la Ligne directrice est expressément prévue au paragr. 9(1)(i) de la Règle APMM, qui interdit toute conduite qui entraîne ou serait raisonnablement susceptible d'entraîner :

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.

¹⁵ L'article 1(1), les paragraphes 2(1)(5) à 2(1)(8) de la Règle APMM qui, avec les paragr. 237(1) et 238(1) de la *Loi sur les assurances*, sont collectivement désignés la « Règle OATLD ».