

Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers

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 1er septembre 2010* et toutes les annexes sur les indemnités d'accident légales antérieures au titre desquelles des demandes d'indemnité sont 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 »)
- (ii.1) « caisse en gestion distincte » Voir définition de ce terme au paragraphe 1(1) du Règl. de l'Ont. 132/97 : CONTRAT À PRESTATIONS VARIABLES (« segregated fund »);
- (iii) « contrat d'assurance » :
 - (a) dans le cas d'un contrat d'assurance vie, un contrat d'assurance au sens du paragraphe 171(1) de la Loi;
 - (b) dans le cas d'un contrat d'assurance accident et maladie, un contrat au sens 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 »)
- (iii.1) « contrat d'assurance individuel à prestations variables » Contrat d'assurance vie individuel aux termes duquel le montant de l'obligation de l'assureur varie selon la valeur marchande d'un groupe d'actifs prescrit au sein d'une caisse en gestion distincte. Ce terme englobe toute disposition d'un contrat d'assurance vie individuel aux termes de laquelle les dividendes de la police sont déposés dans une caisse en gestion distincte (« individual variable insurance contract »);
- (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 des dits 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 »);
- (v) « critère interdit » :

- (a) toute raison ou tout facteur 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 constitue une estimation, un substitut ou un équivalent d'un facteur interdit visé à l'alinéa (a) ou (b). («prohibited factor»)
- (vi) « 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 »);

(vi.1) « frais d'acquisition différés » :

(a)

- (i) frais que l'assuré au titre d'un contrat d'assurance individuel à prestations variables est tenu de payer aux termes dudit contrat parce qu'il

(1) effectue un retrait d'une caisse en gestion distincte, ou

(2) modifie l'option de frais d'acquisition qui s'applique à tout placement dans une caisse en gestion distincte dans le cadre du contrat d'assurance individuel à prestations variables,

les frais étant calculés en fonction d'un pourcentage du montant retiré ou touché par la modification ou du coût initial des parts rachetées ou touchées par la modification, selon une règle de calcul prédéfinie ou un barème inclus dans le contrat;

- (ii) frais que l'assuré au titre d'un contrat d'assurance individuel à prestations variables est tenu de payer aux termes dudit contrat parce qu'il n'effectue pas de paiements lorsqu'il y est tenu par le contrat, ou

(iii) tous frais à l'égard d'une caisse en gestion distincte, au sein d'un contrat d'assurance individuel à prestations variables, qu'un assureur raisonnable considérerait comme étant des frais d'acquisition différés,

(b) à l'exception :

- (i) des frais que l'assuré n'est tenu de payer qu'au moment où il dépose des fonds dans le contrat,

- (ii) des frais que l'assuré est tenu de payer parce qu'il déplace des fonds entre différentes solutions de placement au sein du contrat plus souvent que celui-ci ne lui permet de le faire sans frais,
- (iii) des frais pour allers-retours à court terme que l'assuré est tenu de payer s'il retire des fonds du contrat ou les déplace entre différentes solutions de placement au sein du contrat dans les 90 jours après les avoir placés, ou
- (iv) des ajustements de la valeur marchande que l'assuré est tenu de payer et qui sont calculés en fonction de la fluctuation des taux d'intérêt, mais ne sont pas liés à la rémunération reçue par un intermédiaire à l'égard du placement; (« deferred sales charge »);
- (vii) « Loi » La *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, chap. I.8, dans sa version courante (« Act »);
- (viii) « motifs de refus » Motifs pour lesquels l'assureur est autorisé par 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 garantie ou un avenant (« declination grounds »);
- (viii.1) « personne » Personne au sens de l'article 438 de la Loi (« person »);
- (ix) « personne raisonnable » Personne raisonnable et prudente se trouvant dans des circonstances identiques ou analogues à celles où se trouve la personne considérée, occupant le même poste ou ayant les mêmes permis qu'elle, eu égard à toute norme professionnelle ou pratique exemplaire du secteur d'activité ou à tout code d'éthique applicables, qui a pleinement connaissance de tous les faits ou circonstances pertinents (« reasonable person »);
- (x) « 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 »);
- (xi) « représentant autorisé » Personne autorisée par une autre personne à agir pour le compte de cette personne (« authorized representative »);
- (xii) « substantiellement déficient » Qualification s'appliquant à la fourniture de biens ou de services lorsque celle-ci n'est pas conforme aux normes exigées

dans la convention verbale ou écrite de fourniture des dits 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 qui à la place du destinataire prévu des dits biens ou services (« substantially deficient »);

- 1(2) Outre le paragraphe 1(1) de la présente règle, si un terme ou une expression utilisé(e) dans cette règle est défini(e) dans la Loi, cette définition vaut pour l'application de ladite règle.
- 1(3) Il est bien entendu que, pour déterminer ce à quoi correspond 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 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 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 12 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 12 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 partie ou en totalité par le produit d'une assurance, notamment, par souci de clarté et sans s'y limiter, des services de réparation, de remorquage ou d'entreposage d'automobile,

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

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

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

3 Non-conformité à 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 à 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) Toute discrimination illégale ou injuste, y compris toute contravention du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, dans la prestation ou l'administration d'assurances ou de biens ou de services liés à l'assurance, notamment :
- (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, notamment, 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 d'un 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 de façon claire, complète, précise et en temps opportun un demandeur de l'état de sa demande, du processus de règlement de sa demande ou des motifs d'une décision prise à l'égard de sa demande.
- 5(2) En matière d'assurance automobile :
- (i) le fait de ne pas se conformer à l'Annexe, notamment, sans s'y limiter, le fait de refuser de payer, sans motif valable,
 - (a) des biens ou des services, ou

(b) le coût d'une évaluation,

dans le délai prescrit par l'Annexe;

- (ii) le fait qu'une déclaration soit faite par l'assureur ou pour son compte, à des fins d'expertise ou de règlement d'un sinistre, lorsqu'il sait ou devrait savoir que la déclaration présente de manière inexacte ou malhonnête les constations 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 de services à un demandeur

- 6(1) Le paiement ou la demande d'une contrepartie en échange de biens ou de services, à l'égard d'une demande d'indemnité présentée au titre d'un contrat d'assurance, qui n'ont pas été fournis au demandeur ou le lui ont été de façon substantiellement déficiente.
- 6(2) La sollicitation, l'exigence, le paiement ou l'acceptation d'une commission d'indication à l'égard de biens ou de services fournis à un demandeur.
- 6(3) Le paiement ou la demande d'une contrepartie déraisonnable en échange de biens ou de services fournis à un demandeur.
- 6(4) En matière d'assurance automobile, le fait, pour un demandeur, de signer, 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 pour les besoins 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, à la place du bénéficiaire prévu, jugerait faux, erronés ou trompeurs.

7 Actes incitatifs

- 7(1) Le fait d'offrir ou de remettre à un assuré ou à une personne qui demande une assurance, directement ou indirectement, un paiement, une réduction, une contrepartie, une allocation, un cadeau ou une chose de valeur
 - (i) en vue de l'inciter ou de l'encourager à faire une démarche ou à prendre une décision relative à un produit d'assurance qu'une personne raisonnable habilitée à vendre un tel produit d'assurance, au vu des solutions

généralement offertes sur le marché, ne recommanderait pas comme étant 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 étant présentée de façon claire et transparente aux bénéficiaires visés ou appliquée de façon constante,
 - (iv) d'une manière impliquant une discrimination injuste ou contribuant à des pratiques anticoncurrentielles, notamment sans s'y limiter, de la vente liée ou la pratique de prix d'éviction, ou
 - (v) en vue de l'inciter ou de l'encourager à acheter, à renouveler ou à conserver 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 dont le calcul repose sur de tels critères.
- 7(2) Il est bien entendu que les alinéas 7(1)(i) à 7(1)(v) de la présente règle s'appliquent aussi à l'offre ou à la remise, directe ou indirecte, de quelque paiement, rabais, contrepartie, allocation, cadeau ou chose de valeur que ce soit offerts ou remis à titre d'incitation ou d'encouragement à l'achat, au renouvellement ou au 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, « présenter de façon claire et transparente » signifie également, sans s'y limiter, fournir des explications sur le calcul du montant ou de la valeur d'un paiement, d'une réduction, d'une contrepartie, d'une allocation, d'un cadeau ou d'une chose de valeur.
- 7(5) Pour l'application du présent article, un cadeau ou une chose de valeur n'est pas considéré(e) comme une incitation ou un encouragement s'il s'agit d'un bien ou d'un service raisonnablement liés à une réduction du risque assuré par le contrat d'assurance auquel il ou elle se rapporte.

8 Déclaration trompeuse

- 8(1) Le fait de communiquer des renseignements, des documents promotionnels ou des conseils, sous quelque forme que ce soit, notamment sous forme audio, visuelle, électronique, écrite ou verbale, qu'une personne raisonnable se trouvant à sa place considérerait comme inadéquats, inexacts ou trompeurs, à propos :

- (i) des conditions, des prestations ou des avantages d'un contrat d'assurance établi ou à établir,
 - (ii) d'une demande d'indemnité d'assurance, du processus de demande d'indemnité ou de garanties offertes par un contrat d'assurance, ou
 - (iii) de la comparaison de contrats d'assurance.
- 8(2) Le fait de facturer à une personne une prime ou des frais non stipulés dans un contrat d'assurance.

9 Conduite interdite en matière de devis, de propositions ou 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,
 - (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 pris en charge ou devant l'être 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'un contrat d'assurance automobile à la propriété ou à la souscription par l'assuré d'un autre contrat d'assurance,
 - (vii) l'exercice de toute discrimination injuste,
 - (viii) le traitement arbitraire, capricieux ou malveillant d'un consommateur,

- (ix) le fait d'agir de façon contraire à la bonne foi ou de se comporter de telle sorte que les clients 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 de quelque façon liée à l'assurance automobile que ce soit, sauf :
- (i) pour les besoins limités éventuellement précisés dans la formule de proposition d'assurance approuvée par le directeur général de l'Autorité en application du paragraphe 227(1) de la Loi, ou
 - (ii) selon le consentement de la personne à laquelle ils se rapportent, obtenu conformément à la législation sur la protection des renseignements personnels.

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 un 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 Frais d'acquisition différés – Nouveaux contrats d'assurance individuels à prestations variables

- 11(1) Le fait pour un assureur, à partir du 1^{er} juin 2023, d'établir un contrat d'assurance individuel à prestations variables en vertu duquel une personne peut effectuer un placement susceptible d'être soumis à des frais d'acquisition différés.
- 11(2) Pour l'application du paragraphe 11(1) de la présente règle, un assureur n'est pas réputé « établir » un contrat d'assurance individuel à prestations variables pour une personne si celle-ci est déjà titulaire d'un contrat d'assurance individuel à prestations

variables auprès de lui et si le nouveau contrat vise à remplacer le contrat existant à des conditions essentiellement similaires, exception faite des modifications exigées par la législation fiscale ou sur les pensions applicable, notamment si le nouveau contrat porte sur

- (i) la conversion d'un régime enregistré d'épargne-retraite en fonds enregistré de revenu de retraite,
- (ii) la transformation d'un compte de retraite immobilisé en fonds de revenu viager, ou
- (iii) le transfert de propriété du contrat d'assurance individuel à prestations variables.

11(3) Pour l'application du paragraphe 11(2) de la règle, un contrat d'assurance individuelle à prestations variables de remplacement n'est pas un contrat à des conditions essentiellement similaires si le calcul des frais d'acquisition différés pour chaque placement aux termes du contrat d'assurance individuelle à prestations variables de remplacement ne tient pas compte de la date du placement de la somme moyennant des frais d'acquisition différés aux termes du contrat d'assurance individuel à prestations variables remplacé, le cas échéant, mais d'une période débutant à la date d'établissement du contrat d'assurance individuelle à prestations variables de remplacement.

12 Frais d'acquisition différés – Tous contrats d'assurance individuels à prestations variables

12(1) Le fait pour un assureur, à partir du 1^{er} juin 2023, de modifier un contrat d'assurance individuel à prestations variables, ou d'exercer un droit en vertu d'un contrat d'assurance individuel à prestations variables, pour ajouter, retirer ou modifier une option de frais d'acquisition, de sorte

- (i) que ledit contrat puisse permettre ou exiger qu'un assuré paie des frais d'acquisition différés, ou
- (ii) qu'une personne raisonnable puisse estimer que des frais d'acquisition différés prévus au contrat deviennent moins avantageux pour l'assuré, notamment par
 - (a) une hausse du montant du placement soumis ou susceptible d'être soumis à des frais d'acquisition différés,
 - (b) un allongement de la durée relative aux frais d'acquisition différés,
 - (c) une hausse de la somme exigible dans une situation donnée au titre des frais d'acquisition différés, ou

- (d) un élargissement des situations dans lesquelles des frais d'acquisition différés sont exigibles.

13 Entrée en vigueur

- 13(1) La présente règle entre en vigueur à la date la plus tardive entre la date d'entrée en vigueur de l'article 1 de l'annexe 5 de la *Loi de 2021 visant à protéger la population ontarienne (mesures budgétaires)* et la date tombant 15 jours après l'approbation de la règle par le ministre.