

# Ligne directrice

 Interprétation Approche Information Décisions

Date d'entrée en vigueur : 12 décembre 2022

Identifiant : N°. AU0136APP

## Signalement et résolution des erreurs de tarification et de souscription

### Objectif 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 financiers<sup>[1]</sup> (« ARSF ») à l'intention de tous les assureurs qui offrent de l'assurance-automobile<sup>[2]</sup> 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.

### Motif et contexte

L'objectif de la présente Ligne directrice est de s'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;

2. Les assureurs traitent les consommateurs de façon équitable dans la résolution des erreurs de tarification et de souscription.<sup>[3]</sup>

## Erreurs de tarification

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

1. *Loi sur la stabilisation des taux d'assurance-automobile* pour la catégorie des voitures de tourisme; ou
2. *Loi sur les assurances* (la « Loi ») pour les catégories autres que celles des voitures de tourisme.<sup>[4]</sup>

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 à souscrire une assurance.

## 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'article 238 de la *Loi*<sup>[5]</sup> pour :

1. refuser d'émettre ou de renouveler un contrat, ou de le résilier<sup>[6]</sup>; ou
2. refuser de fournir 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 ou 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-automobile.<sup>[7]</sup>

## 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 telles erreurs continue de varier à l'échelle du secteur de l'assurance-automobile et il existe un manque de transparence quant à la façon dont l'ARSF abordera la situation lorsqu'une erreur non déclarée est découverte par d'autres moyens (par exemple, lors de l'analyse de la plainte d'un consommateur ou du dépôt des règles de tarification ou de souscription d'un assureur).

De plus, il n'y a aucune obligation expresse dans la *Loi* ou dans la *Loi sur la stabilisation des taux d'assurance-automobile* sur la déclaration des erreurs de tarification et de souscription à l'ARSF ou 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 :

- En ce qui concerne l'assurance-automobile pour les catégories autres que les voitures de tourisme, les paragraphes 417(1) et 417(2) de la *Loi* interdisent aux assureurs d'utiliser un système de classement des risques ou un taux non 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 voitures de tourisme.
- À l'égard de la catégorie d'assurance-automobile pour les voitures de tourisme, l'article 8 de la *Loi sur la stabilisation des taux d'assurance-automobile* interdit aux assureurs de demander un taux autre que le taux autorisé. Comme une erreur de tarification est interdite par la *Loi sur la stabilisation des taux d'assurance-automobile*, puisqu'une telle erreur constitue l'utilisation d'un taux non autorisé, l'ARSF considère 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 voitures de tourisme.

- L'alinéa (3) du paragraphe 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 paragraphe 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 de l'ARSF des exigences de la *Loi* et de la *Loi sur la stabilisation des taux d'assurance-automobile*, comme indiqué précédemment, est conforme à 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.
- Le paragraphe 9(1)(v) de la Règle relative aux Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers (la « Règle relative aux APMM ») prescrit comme acte ou pratique malhonnête ou mensonger, toute conduite, y compris l'inaction ou l'omission, entraînant ou susceptible d'entraîner un traitement injuste de la part d'un assureur, mandataire ou courtier à l'égard d'un consommateur en ce qui concerne toute question relative à l'émission de contrats d'assurance-automobile ou de renouvellements de contrats d'assurance-automobile existants, notamment, mais de manière non limitative, le classement erroné d'une personne ou d'un véhicule selon le système de classement des risques utilisé par un assureur ou qu'un assureur est légalement tenu d'utiliser.
- Le paragraphe 3(1) de la Règle relative aux APMM établit comme étant un acte ou une pratique malhonnête ou mensonger, toute conduite, y compris l'inaction ou l'omission, entraînant ou susceptible d'entraîner la perpétration d'un acte interdit en vertu de la *Loi*, ou au titre d'un règlement ou d'une règle de l'ARSF conformément à la *Loi*, notamment les paragraphes 417 (1) et 417 (2) de la *Loi*.

- L'ARSF est d'avis que l'omission par un assureur de déclarer et de résoudre les erreurs de tarification constitue une conduite qui, selon toute attente raisonnable entraînerait les résultats décrits dans les paragraphes 3(1) et 9(1)(v) de la Règle relative aux APMM (comme mentionné précédemment) et, en conséquence, l'ARSF peut prendre des mesures en vertu de l'article 439 de la *Loi*.

## 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 paragraphe 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, sauf 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... 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.
- L'alinéa (3) du paragraphe 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 souscription par les assureurs.
- Le paragraphe 3(1)(f) de 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 de l'ARSF des exigences de la *Loi*, tel qu'il est indiqué ci-dessus, est conforme à la position selon laquelle la déclaration et la résolution des erreurs de souscription favorisent la transparence et la divulgation des renseignements par les assureurs.
- Le paragraphe 9(1)(i) de la Règle relative aux APMM établit comme étant un acte ou une pratique malhonnête ou mensonger, toute conduite, y compris l'inaction ou l'omission, entraînant ou susceptible d'entraîner un traitement injuste de la part d'un assureur, mandataire ou courtier à l'égard d'un consommateur en ce qui concerne toute question

relative à l'émission de contrats d'assurance-automobile ou de renouvellements de contrats d'assurance-automobile existants, notamment, mais de manière non limitative, la variation des processus et procédures formels ou informels qui compliquent la tâche pour certaines personnes d'interagir avec un assureur, mandataire ou courtier, dans le but de les décourager ou de les inciter à retarder la demande de renouvellement ou l'obtention d'une assurance-automobile.

- L'article 3(2) de la Règle relative aux APMM établit comme étant un acte ou une pratique malhonnête ou mensonger, toute conduite, y compris l'inaction ou l'omission, entraînant ou susceptible d'entraîner le non-respect d'une disposition de la *Loi*, ou d'un règlement ou d'une règle de l'ARSF conformément à la *Loi*, donnant ainsi lieu à un traitement ou à une discrimination injuste à l'égard d'une personne.
- L'ARSF est d'avis que l'omission, par un assureur, de déclarer et de résoudre les erreurs de souscription constitue une conduite dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elle entraîne les résultats décrits aux paragraphes 3(2) et 9(1)(i) de la Règle relative aux APMM (comme mentionné précédemment) et, en conséquence, l'ARSF peut prendre des mesures en vertu de l'article 439 de la *Loi*.

## **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 provinciale.<sup>[8]</sup> 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 préavis.<sup>[9]</sup>

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.

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 taux de l'ARSF<sup>[10]</sup> se fondent sur l'approche de celle-ci en matière de réglementation des taux d'assurance-automobile. Dans l'élaboration d'un cadre de travail pour le traitement des erreurs de tarification et de souscription de l'assurance-automobile, l'ARSF s'est inspirée des principes de réglementation des taux, à savoir *Objectifs axés sur le consommateur et 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-ci.<sup>[11]</sup>

## Approche – Supervision, Processus et Pratiques

### Déclaration et résolution des erreurs

On s'attend à ce que les assureurs déclarent toutes les erreurs de tarification et de souscription à l'ARSF par écrit. Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour connaître les types d'erreurs et la façon de les déclarer. Avant de déclarer des erreurs de tarification ou de souscription, les assureurs peuvent communiquer avec leur analyste de l'ARSF pour obtenir de l'aide.

Type d'erreur	Description	Calendriers
Majeure	<p><b>Seuil d'erreur de tarification :</b></p> <p>Une erreur de tarification est majeure si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La somme de la valeur absolue des surprimes et des sous-primes résultant de l'erreur de tarification dépasse le plus élevé des deux montants suivants : 5 000 \$ ou</li> </ul>	Faire la déclaration dans les 30 jours ouvrables à compter du

Type d'erreur	Description	Calendriers
	<p>0,02 % du total des primes émises par l'assureur<sup>[12]</sup> pour la catégorie concernée<sup>[13]</sup>; et</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le nombre d'expositions souscrites touchées par les surprimes et les sous-primes attribuables à l'erreur de tarification dépasse le plus élevé des deux montants suivants : 100 expositions ou 0,5 % du total des expositions souscrites de l'assureur<sup>[14]</sup> pour la catégorie concernée<sup>[15]</sup>.</li> </ul> <p><b>Seuil d'erreur de souscription :</b> Une erreur de souscription est majeure si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus de 100 risques sont touchés par l'erreur de souscription.</li> </ul>	<p>moment où l'erreur de tarification et(ou) de souscription est constatée.<sup>[16]</sup></p>
Négligeable	Lorsque l'erreur de tarification et(ou) de souscription s'inscrit en deçà du seuil précité.	Faire la déclaration par écrit chaque année à la date fixée par l'ARSF.

Il convient de noter que l'ARSF peut exiger un seuil inférieur pour un assureur lorsqu'il décide que cette mesure est justifiée. Il peut s'agir de situations dans lesquelles 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 inquiétudes en ce qui a trait aux erreurs de tarification et de souscription.

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.<sup>[17]</sup> 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 (le « plan de correction »).<sup>[18]</sup> Les assureurs qui ont besoin de plus de 30 jours ouvrables pour déclarer l'erreur et préparer le plan de correction doivent communiquer avec l'ARSF afin de discuter des options possibles.

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.

## Approche à la supervision

L'ARSF peut officiellement examiner les processus et pratiques<sup>[19]</sup> d'un assureur afin de s'assurer que les erreurs de tarification et de souscription sont résolues, comme l'exige la *Loi*. 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, ainsi que les changements apportés au système de gestion des polices.

La liste ci-dessus 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 de son mécanisme d'établissement des priorités.

## Date d'entrée en vigueur et examen futur

La présente Ligne directrice est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2023 et sera révisée au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2025.

## À propos 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 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.

**Date d'entrée en vigueur : 1<sup>er</sup> janvier 2023**

---

<sup>[1]</sup> Le directeur général de l'ARSF, et l'ARSF peuvent 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 fait référence à l'ARSF uniquement dans la mesure où le directeur général peut déléguer des pouvoirs au personnel de l'ARSF, comme le permet le paragraphe 10(2.3) de la *Loi sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers*.

<sup>[2]</sup> Exclut l'assurance-automobile tarifée du parc automobile.

<sup>[3]</sup> [Traitement équitable des clients des compagnies d'assurance](#)

<sup>[4]</sup> Il est interdit aux assureurs de demander un taux autre que le taux autorisé pour la catégorie des voitures de tourisme de l'assurance-automobile en vertu de l'article 8 de la *Loi sur la stabilisation des taux d'assurance-automobile*. À l'égard de l'assurance-automobile pour les catégories autres que les voitures de tourisme, les paragraphes 417(1) et 417(2) de la *Loi* interdisent aux assureurs d'utiliser un système de classement des risques ou un taux, à moins d'être approuvé par l'ARSF ou le Tribunal des services financiers, et autorisé en vertu de l'article 413 ou exigé en vertu des règlements.

<sup>[5]</sup> Le paragraphe 238(1) de la *Loi* interdit, à l'égard de l'assurance-automobile, à l'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.

<sup>[6]</sup> Avant le 1<sup>er</sup> avril 2022, l'interprétation stipulée par l'ARSF sur ce qui revient à refuser d'émettre ou de renouveler un contrat est prévue dans l'interprétation des articles 237 et 238 de la *Loi sur les assurances* et des paragraphes 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]. Après le 1<sup>er</sup> avril 2022, l'interprétation susmentionnée est

expressément renforcée par la règle relative aux Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers, qui, au paragraphe 9(1)(i), établit comme étant un acte ou une pratique malhonnête ou mensonger, toute conduite, y compris l'inaction ou l'omission, entraînant ou susceptible d'entraîner un traitement injuste de la part d'un assureur à l'égard d'un consommateur en ce qui concerne toute question relative à l'émission de contrats d'assurance-automobile ou au renouvellement de contrats d'assurance-automobile existants, notamment, mais de manière non limitative, la variation des processus et procédures formels ou informels qui compliquent la tâche pour certaines personnes d'interagir avec l'assureur dans le but de les décourager ou de les inciter à retarder la demande de renouvellement ou l'obtention d'une assurance-automobile.

[\[7\]](#) Le paragraphe 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 paragraphe 238(1) de la *Loi* fournit un fondement juridique suffisant pour l'inclusion de cette partie de la définition d'une l'erreur de souscription dans la Ligne directrice.

[\[8\]](#) En cas de violation de la *Loi sur la stabilisation des taux d'assurance-automobile*, l'ARSF peut imposer des pénalités monétaires administratives en vertu des paragraphes 11.2(1)-(2), 11.3(1)-(2), 11.4(1)-(2), 11.5(1)-(2) et 11.6 de la *Loi sur la stabilisation des taux d'assurance-automobile* ou encore imposer des pénalités pour une infraction conformément aux alinéas (1) à (3) du paragraphe 12(1) de la *Loi sur la stabilisation des taux d'assurance-automobile*. En cas de violation de la *Loi*, l'ARSF peut imposer des pénalités monétaires administratives conformément aux paragraphes 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 imposer des pénalités à un assureur pour une infraction conformément aux paragraphes 447(2)(a)-(e) de la *Loi*.

[\[9\]](#) En cas de violation de la *Loi sur la stabilisation des taux d'assurance-automobile*, se reporter au paragraphe 11(1). Pour une infraction à la *Loi*, se reporter au paragraphe 441(2)b).

[\[10\]](#) [Principes de réglementation des taux](#)

[\[11\]](#) [Objets de l'ARSF \(voir l'article 3\)](#)

[\[12\]](#) D'après les plus récentes données d'une année complète compilée par l'ASAG.

[\[13\]](#) Le seuil est fondé sur les primes souscrites ou les risques souscrits pour la catégorie particulière d'assurance-automobile visée par l'erreur.

[\[14\]](#) D'après les plus récentes données d'une année complète compilée par l'ASAG.

[\[15\]](#) Le seuil est fondé sur les primes souscrites ou les risques souscrits pour la catégorie particulière d'assurance-automobile visée par l'erreur.

[\[16\]](#) Un plan de correction doit être inclus au moment de la déclaration.

[\[17\]](#) Si un assuré a été classé de façon erronée dans un système de classement des risques utilisé par un assureur, alors le paragraphe 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 paragraphe 2(1) des Conditions légales occasionne la baisse de la

prime d'un assuré, le paragraphe 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 paragraphe 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.

[\[19\]](#) La partie XIX de la *Loi* accorde à l'ARSF des pouvoirs d'examen et d'exécution.