

Interprétation Approche Information



Titre : Assurance automobile – Aide aux consommateurs durant l'état d'urgence décrété en vertu de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence*

Date d'entrée en vigueur : 15 avril 2020

Identifiant : No. AU0131INT

Objet et portée

Les présentes lignes directrices¹ ont comme objet de formuler, du point de vue de l'ARSF, i) son interprétation, à savoir si les programmes de réduction et de remboursement des primes d'assurance automobile (collectivement, les « programmes de remboursement des primes ») applicables aux clients constituent des pratiques ou actes malhonnêtes ou mensongers; ii) son approche en matière de dépôt accéléré de modifications des primes d'assurance; iii) l'information dont elle dispose en ce qui a trait à la capacité d'un assureur titulaire de permis en Ontario d'offrir d'autres types de soutien financier à ses clients, tout cela durant une situation d'urgence déclarée en vertu de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence* (ci-après, une « urgence »).

¹ Nous publions les présentes lignes directrices à titre d'interprétation, d'approche et d'information, conformément au Cadre de travail sur les lignes directrices de l'ARSF. Nous désignons chacun de ces éléments afin de clarifier le propos.

Les présentes lignes directrices, qui sont censées s'appliquer durant toute urgence semblable et la période qui la suit immédiatement, se composent de trois éléments :

- **Remboursement des primes durant une urgence (Interprétation) :** l'interprétation par l'ARSF du cadre juridique qui régit les programmes² de remboursement des primes en situation d'urgence et le processus de mise en œuvre de tels programmes.
- **Dépôt de réductions des primes durant une urgence (Approche) :** un nouveau processus pour l'administration du cadre de réglementation des tarifs d'assurance automobile³ où l'entrée en vigueur précède le dépôt, ce qui rendra possible l'application immédiate de mesures de soutien aux consommateurs durant une urgence.
- **Outils offerts aux assureurs à l'heure actuelle (Information) :** des exemples des mesures que les assureurs peuvent prendre dès maintenant pour offrir un soutien financier à leurs clients durant une urgence ou après, sans qu'un examen ou qu'une approbation de l'ARSF soient nécessaires.

Les sections Interprétation et Approche des présentes lignes directrices sont censées s'appliquer directement aux voitures de tourisme et aux véhicules autres que les voitures de tourisme, alors que la section Information s'applique à l'ensemble des assureurs et des produits d'assurance. L'ARSF fait remarquer au lecteur que la section Interprétation des présentes lignes directrices pourrait aussi s'appliquer à d'autres secteurs d'activité et produits d'assurance. Les représentants de l'ARSF se feront un plaisir de discuter de telles applications avec les assureurs qui cherchent à offrir du soutien à leurs clients en raison de l'urgence.

² Vous reporter au Règlement de l'Ontario 7/00, Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers (ci-après, « APMM »)

³ Vous reporter aux articles 410 à 417 de la *Loi sur les assurances* et à la *Loi de 2003 sur la stabilisation des taux d'assurance-automobile*.

Justification et contexte

Diverses circonstances peuvent justifier la déclaration d'une urgence en vertu de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence*. Dans certains cas, les assureurs seront appelés à servir un plus grand nombre de consommateurs vulnérables ou verront une réduction de leurs coûts liés aux déclarations de sinistres d'assurance automobile. De plus, dans certains cas, il sera possible que l'approbation des tarifs d'assurance automobile de certains assureurs se soit fondée sur des suppositions qui ne sont plus justes et raisonnables.

En réaction à de telles circonstances, l'ARSF fera appel à ses outils de réglementation pour venir en aide aux assureurs si elle estime qu'il faut prendre des mesures immédiates pour veiller à ce que les titulaires d'une assurance automobile soient traités justement. Il est en outre important que les assureurs soient bien renseignés sur le vaste éventail d'outils auxquels ils peuvent faire appel pour offrir un soutien financier aux consommateurs.

Principes

Les [Principes de réglementation des taux d'assurance-automobile](#) de l'ARSF constituent la base de son approche en matière de réglementation des tarifs d'assurance automobile. En élaborant un cadre pour le soutien offert aux titulaires d'une assurance automobile durant une urgence, l'ARSF s'est basée sur les six principes, mais en mettant plus particulièrement l'accent sur les suivants : *Intérêt des consommateurs* et *Transparence et divulgation*. Ces principes clés se sont trouvés au cœur de l'élaboration des présentes lignes directrices, et ils font partie de l'interprétation du cadre juridique régissant les programmes de remboursement des primes de l'ARSF et de son approche en matière de dépôt de tarifs d'assurance automobile durant une urgence.

Étant chargée de superviser et de réglementer le secteur de l'assurance, l'ARSF doit administrer et appliquer la *Loi sur les assurances* et la réglementation qui en découle de manière à réaliser les objets de l'ARSF⁴, et plus particulièrement les suivants :

- Contribuer à la confiance du public dans le secteur des assurances
- Promouvoir la transparence et la divulgation de renseignements par le secteur des assurances
- Prévenir toute conduite, pratique ou activité trompeuse ou frauduleuse de la part du secteur des assurances
- Promouvoir des normes de conduite professionnelle élevées dans le secteur des assurances
- Protéger les droits et intérêts des consommateurs dans le secteur des assurances
- Favoriser le développement d'un secteur des assurances solide, durable, concurrentiel et novateur

L'Interprétation, l'Approche et l'Information figurant dans les présentes lignes directrices sont censées contribuer à la réalisation des objets de l'Autorité figurant dans la législation.

Interprétation : remise sur les primes en situation d'urgence

Dans les présentes lignes directrices, l'ARSF interprète le cadre juridique des programmes de remboursement des primes qui figure dans le Règlement 7/00 (Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers) adopté en vertu de la *Loi sur les assurances* et des modifications qui y sont apportées, notamment l'ajout des paragraphes 2(3) et 2(4).

⁴ Vous reporter à la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers*, article 3

Selon l'interprétation de l'ARSF, un programme de remboursement de primes établi par un assureur ne constitue pas une pratique ou un acte malhonnête ou mensonger pourvu qu'il adhère aux principes ci-dessous, sans égard au fait que le programme de soutien financier aux consommateurs offre ce qu'on appelle un remboursement, un rabais, une réduction ou toute autre forme de remise sur les primes d'assurance.

- **Intérêt des consommateurs** : conçu en vue de traiter les consommateurs de manière juste en leur offrant un soutien financier quand les circonstances font que la prime exigée est fondée sur des facteurs de risques qui sont nettement réduits durant une période précise liée à une urgence.
- **Transparence et divulgation** : communiqué clairement et publiquement par l'assureur.
- **Équité** : application uniforme et non discriminatoire (p. ex. le soutien offert n'est fonction que de la prime payée).
- **Justice** : ne constitue pas une pratique anticoncurrentielle (p. ex. vente liée) ou une incitation à souscrire ou à renouveler une assurance.
- **Durée limitée** : est entrepris durant ou immédiatement après une urgence déclarée en vertu de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence* en vue d'offrir un soutien financier aux consommateurs en raison de l'urgence en question.

L'ARSF appuie de tels programmes de remboursement des primes, car la prime se fondait sur des facteurs de risque qui ont été nettement réduits par l'urgence, et car ces programmes ont pour objectif de soulager les difficultés financières et d'éviter des profits injustifiés, et non d'autoriser un assureur à obtenir un avantage anticoncurrentiel ou de favoriser certains consommateurs de manière déraisonnable.

Les assureurs devraient communiquer avec l'ARSF au début de leurs activités de conception de tels programmes de remboursement des primes afin d'établir si le soutien prévu constitue une pratique ou un acte injuste ou mensonger, ou s'il est inapproprié de quelque autre façon que ce soit.

Dans la mesure du possible, les assureurs doivent aviser l'ARSF d'un programme de remboursement des primes avant sa mise en œuvre et fournir l'information suivante :

- De quelle manière les réductions seront offertes aux clients de l'assureur
- De quelle manière la réduction sera calculée
- De quelle manière la réduction correspond aux principes de l'ARSF
- L'incidence générale sur les clients de l'assureur

Les assureurs qui cherchent à invoquer l'exonération prévue à l'alinéa 2(1)3 du Règlement 7/00 doivent soumettre un engagement à l'ARSF au sujet de leur programme de remboursement des primes en situation d'urgence. L'engagement en question doit être soumis le plus rapidement possible. On trouve un exemple d'engagement à l'annexe 1 et les assureurs peuvent, quand vient le temps de fournir de l'information sur leur programme de remboursement des primes, communiquer avec l'ARSF pour déterminer comment un tel modèle d'engagement peut être adapté au programme de remboursement des primes en question.

Dans le document, l'assureur s'engage à administrer son programme de remboursement des primes conformément aux principes présentés ci-dessus. L'ARSF signera les engagements et les retournera aux assureurs afin qu'il soit possible de prouver que les documents ont été approuvés. Les assureurs qui n'administrent pas un programme de remboursement des primes d'assurance en situation d'urgence conformément aux présentes lignes directrices et à leur engagement ne pourront plus invoquer l'exonération prévue à l'alinéa 2(1)3 du Règlement 7/00, et feront l'objet de sanctions en vertu de la *Loi sur les assurances*.

Il faut déposer un engagement par programme de remboursement des primes en situation d'urgence établi par l'assureur.

L'ARSF s'attend à ce que les assureurs conservent dans leurs dossiers des renseignements sur les remises offertes à leurs clients à des fins d'information et de supervision ultérieure.

Dépôt

Les assureurs peuvent soumettre des versions préliminaires d'engagements à l'égard de programmes de remboursement des primes et de l'information à ce sujet par courriel à RatesOperations@fsrao.ca en inscrivant ce qui suit à la ligne Objet : *Remboursement des primes durant une urgence*.

Approche : dépôt de réductions des primes

L'ARSF a développé la présente Approche pour définir les principes, processus et pratiques qui lui permettent d'exercer son pouvoir d'approbation des tarifs d'assurance automobile quand on désire employer des remises pour offrir un soutien financier aux consommateurs dans le contexte d'une urgence déclarée.

Admissibilité

Durant une urgence et la période qui suit immédiatement l'urgence, l'ARSF acceptera les dépôts de réductions des tarifs qui satisfont à l'ensemble des conditions ci-dessous. L'ARSF pourrait indiquer aux assureurs quand se termine la période qui suit immédiatement une urgence. Après une telle période, il n'est plus possible de déposer de nouvelles réductions d'urgence des tarifs tant qu'une nouvelle urgence n'est pas déclarée.

Les dépôts qui satisfont aux critères d'admissibilité sont analysés selon un processus où l'entrée en vigueur peut précéder le dépôt du document.

| | |
|-----------------------------------|--|
| Modification globale | La modification globale apportée aux tarifs doit être inférieure ou égale à 0 % et les calculs doivent explorer des situations avec et sans plafonnement. |
| Incidence pour les clients | <p>Les modifications proposées ne doivent entraîner une hausse* de prime pour aucun client au moment du renouvellement.</p> <p>*Les modifications proposées ne doivent entraîner une hausse* de prime (en fonction d'un volume d'affaires constant) pour aucun client au moment du renouvellement.</p> |
| Moment du dépôt | Il faut déposer la modification des tarifs à l'ARSF au plus tard 10 jours ouvrables après son entrée en vigueur, à moins de s'être entendu autrement avec l'ARSF. ⁵ |

On n'acceptera aucune modification qui n'offre pas de soutien financier aux consommateurs.

⁵ L'ARSF fera preuve de souplesse dans l'administration des problèmes de conformité technique à court terme dans la période qui suit l'entrée en vigueur d'une réduction des tarifs et le dépôt du document qui la décrit et qui précède l'examen et l'approbation par l'ARSF du document en question.

L'ARSF encourage tout assureur dont un document déposé et approuvé n'est pas encore entré en vigueur à réfléchir soit à repousser l'entrée en vigueur des modifications soit à utiliser le processus de dépôt d'une modification des tarifs en situation d'urgence pour mettre en application un plafonnement des augmentations des primes des clients.

Modifications autorisées et interdites

Le dépôt de modifications des tarifs en situation d'urgence suspend les dispositions relatives aux tarifs d'assurance automobile et aux systèmes de classification des risques qui seraient en vigueur dans d'autres circonstances. Les modifications ci-dessous visant les tarifs et les systèmes de classification des risques sont soit autorisées soit interdites :

| Modifications autorisées | Modifications interdites |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Réduction des taux de base• Réduction des écarts• Ajout ou élimination de variables pour l'établissement des tarifs qui entraînent une réduction des tarifs des clients touchés• Ajout, modification ou élimination de règles d'établissement des tarifs qui entraînent une réduction des tarifs des clients touchés• Modification d'un programme d'assurance facturé à l'utilisation afin d'accroître les niveaux de remise• Ajout ou augmentation de remises• Réduction ou élimination de frais supplémentaires | <ul style="list-style-type: none">• Modification des définitions des territoires• Lancement de nouveaux modèles d'établissement des tarifs• Modifications qui entraîneraient une hausse des tarifs pour quelque client que ce soit• Application non équilibrée des modifications autorisées |

- Réduction ou élimination de frais
- Réduction ou élimination de frais d'intérêts sur les versements échelonnés
- Réduction des tarifs de l'assurance-accident facultative
- Modification des algorithmes en soutien aux modifications
- Ajout ou modification à la baisse d'un plafond

Les dépôts de modifications des tarifs en situation d'urgence doivent se poursuivre durant l'urgence, puis toute période raisonnable définie par l'assureur dans le document déposé auprès de l'ARSF. L'ARSF pourrait demander à un assureur de cesser d'utiliser une réduction d'urgence des tarifs en tout temps après une urgence si l'ARSF détermine que les circonstances découlant de l'urgence ne s'appliquent plus et que le document déposé n'est plus utilisé pour des raisons valables. Une fois qu'une réduction d'urgence des tarifs cesse d'être en vigueur, et sous réserve de toute condition ou exigence établie par l'ARSF, l'assureur recommencera à appliquer les tarifs qui ont été suspendus par l'entrée en vigueur de la réduction d'urgence des tarifs.

Soumission d'une demande d'examen

Les assureurs qui utilisent à l'heure actuelle les demandes de l'ARSF peuvent soumettre leurs demandes par l'intermédiaire du [Système automatisé de communication de renseignements techniques sur les taux et les classifications \(SACRTTC\)](#) de l'ARSF. Les assureurs qui déposent un document dans le SACRTTC doivent tout d'abord indiquer s'il s'agit d'une demande de réduction d'urgence des tarifs. Pour les modifications applicables à l'assurance des voitures de tourisme, sélectionner un dépôt de tarif standard. Pour les modifications applicables aux des tarifs qui ne sont pas associés à l'assurance des voitures de tourisme, sélectionner un dépôt de modification mineure d'un tarif.

Veillez communiquer avec votre analyste de la tarification si vous avez des questions au sujet des dépôts par l'intermédiaire du SACRTTC.

Les assureurs qui n'utilisent pas le SACRTTC à l'heure actuelle peuvent soumettre une demande par courriel pour obtenir l'information requise. Le message doit s'adresser à RatesOperations@fsrao.ca et la ligne objet doit indiquer ce qui suit : Dépôt de réduction des primes en situation d'urgence.

Processus d'approbation de modifications dont l'entrée en vigueur précède le dépôt

Dans le cadre de son administration du processus d'approbation durant lequel l'entrée en vigueur précède le dépôt, et plus particulièrement de son approbation des réductions d'urgence des tarifs, l'ARSF respectera les normes de service ci-dessous.

| Situation | Norme de service |
|-------------------------|---|
| Document déposé | L'ARSF enverra un accusé de réception après que l'assureur ait réussi à déposer une demande. |
| Avis de décision | L'ARSF communiquera sa décision à l'assureur et précisera si des conditions s'appliquent à son approbation, dans les cinq jours ouvrables suivant le dépôt. |

L'ARSF pourra imposer des conditions à l'approbation. En voici quelques exemples :

- Exigences relatives à l'information et à la communication de l'information durant la période d'approbation conditionnelle.
- Retour sur toute décision d'accorder une dispense.
- Toute modification des formulaires de polices et de demande nécessaire pour s'assurer de la transparence et de la divulgation de l'information nécessaire aux consommateurs.

L'ARSF publiera un résumé de ses approbations de documents déposés et du soutien financier offert en vertu des documents approuvés.

Si l'ARSF détermine qu'un document de réduction des primes durant une urgence ne satisfait pas aux critères figurant dans les présentes lignes directrices ou n'est pas juste et raisonnable pour quelque raison que ce soit, l'ARSF prodiguera des conseils à l'assureur et tentera de régler le problème de manière collaborative. Si un problème demeure non résolu, l'ARSF pourrait demander à l'assureur de cesser d'appliquer la réduction des tarifs en situation d'urgence visée.

Information : outils offerts aux assureurs à

L'ARSF rappelle aux assureurs du domaine de l'automobile qu'ils peuvent prendre diverses mesures immédiatement pour offrir un soutien financier aux consommateurs sans qu'il soit nécessaire pour l'ARSF d'analyser et d'approuver les mesures en question. Vous reporter à l'annexe 2 pour consulter des exemples de mesures que les assureurs peuvent envisager de prendre pour aider leurs clients durant une urgence et après. L'ARSF encourage les assureurs à envisager toutes les mesures possibles et de consigner toutes les mesures ainsi prises.

L'ARSF pourrait demander aux assureurs de communiquer les mesures prises durant l'urgence ou en raison de l'urgence, ainsi que l'incidence sur les clients des mesures en question, ce qui comprend les mesures décrites à la section « Information » des présentes lignes directrices.

L'ARSF pourrait, dans le cadre de ses activités de supervision des assureurs, établir si les assureurs ont agi convenablement durant une urgence, en ce qui a trait à satisfaire à leurs obligations contractuelles et découlant de la loi, et plus généralement, au juste traitement de leurs clients.

Date d'entrée en vigueur et prochaine révision

Les présentes lignes directrices entrent en vigueur le 15 avril 2020 et le demeureront jusqu'à ce qu'elles soient invalidées par l'ARSF.

Annexes et références

Annexes

- **Annexe 1** : Projets de remise
- **Annexe 2** : Mesures de soutien financier pour lesquelles l'examen et l'approbation de l'ARSF ne sont pas nécessaires

Références

- [SACRTTC](#)

Annexe 1 :

Projets de remise sur primes

DESTINATAIRE : Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (« ARSF »)

EN CE QUI CONCERNE la *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, chapitre I.8 et ses modifications successives (la « Loi sur les assurances »), et plus particulièrement les articles 439 et 447 et le Règlement 7/00 *Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers* (« APMM »), et plus particulièrement les alinéas 2(1)1., 2(1)2. et 2(1)3.

EN CE QUI CONCERNE ÉGALEMENT le ou les assureurs soussignés (collectivement ou individuellement, l'« assureur »).

ENGAGEMENT

Contexte

ATTENDU QUE l'assureur est titulaire d'un permis en vertu de la *Loi sur les assurances* qui lui permet d'offrir de l'assurance automobile en Ontario, notamment pour la catégorie de l'assurance automobile (« assurance auto »).

ET ATTENDU QUE les alinéas 2(1)1., 2(1)2. et 2(1)3. de l'APMM interdisent notamment aux assureurs d'employer en Ontario une pratique ou un geste malhonnête ou mensonger consistant à offrir une remise de l'ensemble des primes ou d'une portion de celles-ci.

ET ATTENDU QUE le gouvernement de l'Ontario a modifié l'APMM pour permettre aux assureurs de réagir à un état d'urgence déclaré en vertu de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence* (la « LPCGSU ») en offrant des remises correspondant à l'intégralité ou à une partie des primes à verser en raison de la modification des risques applicables (des « remises ») sous l'impulsion d'un décret adopté en situation d'urgence par le gouvernement de l'Ontario en vertu de la *LPCGSU*, pourvu que l'assureur soumette un engagement (l'« engagement ») au directeur général de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (« ARSF »).

ET ATTENDU QUE l'assureur a pris connaissance des lignes directrices publiées le 15 avril 2020 par l'ARSF et portant sur les programmes de remises sur primes et que l'assureur cherche à invoquer l'exemption décrite à l'alinéa 2(1)3 de l'APMM en soumettant le présent engagement.

ET ATTENDU QUE le présent engagement ne s'applique qu'au programme de remises d'urgence sur les primes de l'assureur en réaction à l'état d'urgence lié à la COVID-19 déclaré le 17 mars 2020 (l'« **état d'urgence** »), comme l'indique le message envoyé par l'assureur à l'ARSF dans un message en date du [*].

POUR CES MOTIFS, l'assureur s'engage, aux fins de l'application de l'alinéa 2(3)(c) de l'APMM, à ce qui suit auprès du directeur général :

- (1) L'assureur offrira et administrera des remises à l'intention de ses clients de manière uniforme et juste en offrant ces remises aux titulaires de police, pour la même catégorie et les mêmes risques, sans agir de manière discriminatoire ou arbitraire.
- (2) L'assureur communiquera de manière claire et publique son programme de remise en prenant une panoplie de moyens (site Web, réseaux sociaux, communiqué de presse) et précisera qui peut y participer.
- (3) L'assureur ne fera pas appel à la disponibilité, à l'offre ou à une offre antérieure de remises pour promouvoir quelque facette de ses activités ou de celles de ses sociétés affiliées et n'utilisera pas non plus les remises pour inciter les consommateurs à acheter ou renouveler un produit ou service.
- (4) L'assureur n'emploiera pas l'offre de paiements ou de remises de façon anticoncurrentielle ou déloyale, ce qui peut notamment comprendre la vente liée.
- (5) L'assureur ne facturera pas aux titulaires de polices, de façon directe ou indirecte, des frais pour les remises ou les coûts qui y sont associés. Plus précisément, l'assureur convient que ces coûts ne constituent pas une dépense utilisée pour calculer le caractère adéquat de ses primes d'assurance auto ou pour justifier l'approbation de tarifs ultérieurs qui entraîneraient une hausse des tarifs d'assurance automobile.
- (6) Toute remise accordée par l'assureur ne s'appliquera qu'entre la date de déclaration de l'état d'urgence en vertu de la LPCGSU et la journée qui tombe un an après la date de déclaration de l'état d'urgence.

L'assureur convient d'être lié par le présent engagement et convient que toute violation du présent engagement sera considérée être une infraction en vertu de l'article 447 de la *Loi sur les assurances*, une infraction qui aurait comme effet d'invalider l'exemption découlant du paragraphe 2(3) de l'APMM. L'engagement entre en vigueur dès son approbation par l'ARSF.

Signé en ce ____ jour du mois de _____ 2020 dans la Ville de _____ en Ontario.

ENTREPRISE

Par : _____
(signature autorisée)

Nom : _____
(en caractères d'imprimerie)

Titre : _____

ENTREPRISE

Par : _____
(signature autorisée)

Nom : _____
(en caractères d'imprimerie)

Titre : _____

AUTORITÉ ONTARIENNE DE RÉGLEMENTATION DES SERVICES FINANCIERS

Approuvé : _____

Par : _____
Selon le pouvoir délégué par le directeur général

Date : _____

Annexe 2 : Mesures de soutien financier pour lesquelles l'examen et l'approbation de l'ARSF ne sont pas nécessaires

Voici quelques exemples des nombreuses mesures que les assureurs peuvent prendre pour offrir un soutien financier à leurs clients durant une urgence et qui n'exigent pas une approbation de l'ARSF au préalable :

1. Établir de nouveau les tarifs associés aux polices en fonction de modifications du profil de risque attribuables à une urgence déclarée, par exemple selon la modification du kilométrage annuel ou quotidien parcouru.
2. Démontrer de la souplesse en ce qui a trait au report des paiements ou à la création de programmes de remboursement.
3. Démontrer de la souplesse dans l'application des règles de tarification pour les clients qui éprouvent des difficultés financières, par exemple en reportant la décision de ne pas renouveler la police d'un client dont la police ne devrait pas être renouvelée selon les règles approuvées.
4. Démontrer de la souplesse dans le traitement des suspensions et résiliations de garanties en réalisant le calcul des crédits au prorata plutôt qu'en se fondant sur une prime au taux à court terme.
5. Remanier les ressources de l'entreprise en accordant la priorité aux centres d'appel et au Service de tarification.
6. Prolonger les garanties si cela est approprié, par exemple en offrant une protection gratuite pour les véhicules dont le titulaire n'est pas propriétaire, en appliquant la protection à la perte de jouissance ou en renonçant au minimum de 45 jours d'attente pour employer le formulaire de demande de modification de police 16 pour suspendre la protection.

7. Renoncer à appliquer les exclusions standard durant la période d'urgence, par exemple en permettant aux clients d'utiliser leur véhicule personnel pour livrer de la nourriture ou d'autres produits.

8. Si cela est approprié, modifier ou suspendre temporairement les dates d'entrée en vigueur des documents déposés afin de reporter l'entrée en vigueur des modifications de tarifs sur le marché.