

## **Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers**

### **Règle approuvée par le conseil d'administration**

#### **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 1<sup>er</sup> septembre 2010 et toutes les annexes sur les indemnités d'accident légales antérieures au titre desquelles des demandes d'indemnité sont toujours 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 »);
- (iii) « contrat d'assurance » :
  - (a) dans le cas d'un contrat d'assurance vie, un contrat d'assurance aux termes de l'article 171(1) de la Loi;
  - (b) dans le cas d'un contrat d'assurance accident et maladie, un contrat aux termes 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 »);
- (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 de ces biens ou services ne facturerait pas ou ne demanderait pas, ou ne s'attendrait pas à ce qu'une personne raisonnable agissant à la place du destinataire des biens ou services accepte (« Unreasonable consideration »);
- (v) « critère interdit » :
  - (a) toute raison ou tout critère 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, selon l'Autorité, constitue une estimation, un substitut ou un équivalent d'un critère interdit visé à l'alinéa (a) ou (b). (« Prohibited factor »);

- (vi) « demandeur » Personne demandant des indemnités d'accident légales ou, par ailleurs, des prestations, une indemnité ou un paiement au titre d'un contrat d'assurance (« Claimant »);
  - (vii) « Loi » La *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, chap. I.8, dans sa version courante (« Act »);
  - (viii) « motifs de refus » Les motifs pour lesquels l'assureur est autorisé en vertu de 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 couverture ou un avenant (« Declination grounds »);
  - (ix) « personne raisonnable » Personne raisonnable et prudente se trouvant dans des circonstances identiques ou analogues à celles dans lesquelles se trouve la personne en cause, occupant le même poste et(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 le pointage de crédit, le pointage de crédit à des fins d'assurance, la cote de crédit et les renseignements d'une personne qui concernent la profession, les lieux de résidence antérieurs, le nombre de personnes à la charge, la formation ou les qualités professionnelles, les lieux de travail actuels ou antérieurs, le revenu estimatif, les obligations impayées, les antécédents de remboursement de dettes, les dettes relatives au coût de la vie et l'actif de cette personne, ou ceux qui en découlent en totalité ou en partie (« Credit information »);
  - (xi) « représentant autorisé » Une personne qui est autorisée par une autre personne à agir pour le compte de cette personne (« Authorized representative »);
  - (xii) « sensiblement 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 desdits 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 agissant à la place du destinataire des biens ou services accepte (« Substantially deficient »);
- 1(2) Outre l'art. 1 (1) de la présente règle, si un terme ou une expression utilisé dans cette règle est défini dans la Loi, cette définition s'applique aux fins de ladite règle.
- 1(3) Il est bien entendu que pour déterminer des sommes pour 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 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 10 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 10 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 totalité ou en partie 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 alors réputé raisonnablement prévisible si une personne raisonnable exerçant les activités ou la profession de l'auteur de la conduite en cause et ayant la connaissance complète de tous les 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 la clause (i), un résultat, un événement ou une situation est alors réputé raisonnablement prévisible si une personne raisonnable se trouvant à la place de l'auteur en cause et ayant la connaissance complète de tous les 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 prestation de services juridiques, selon le cas, et autorisées par la Loi sur le Barreau, entraîne les résultats mentionnés aux paragraphes 6(1) de ladite règle.

### 3. **Non-conformité avec 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 avec 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, y compris :

- (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, y compris, 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 du 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 en temps opportun et de façon claire, complète et précise, 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 constatations ou conclusions de la personne qui a procédé à l'examen visé à l'article 44 de l'Annexe; ou
- (iii) le fait de 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 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 sensiblement 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 aux fins 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, agissant à la place du bénéficiaire, considérerait faux, trompeur ou illusoire.

## 7. Actes incitatifs

- 7(1) Le fait d'offrir ou de remettre, directement ou indirectement, un paiement, une réduction, une contrepartie, une allocation, un cadeau ou une chose de valeur à un assuré ou à une personne qui demande une assurance
- (i) en vue d'inciter ou d'encourager une personne à faire une démarche ou à prendre une décision relative à un produit d'assurance qui, au regard des solutions généralement offertes sur le marché, ne pourrait être recommandé par une personne raisonnable habilitée à vendre un tel produit d'assurance comme étant une mesure ou une décision 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 ayant été communiquée de façon claire et transparente aux bénéficiaires visés ou appliquée de façon constante;
  - (iv) d'une manière comportant 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;
  - (v) en tant qu'incitation ou encouragement visant l'achat, le renouvellement ou le maintien d'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 est calculée en fonction de tels critères.
- 7(2) Il demeure entendu que les articles 7(1)(i) à 7(1)(v) de la présente règle s'appliquent aussi à tout paiement, rabais, contrepartie, allocation, cadeau, une chose de valeur proposé ou fourni, directement ou indirectement, à titre d'incitatif ou d'encouragement visant l'achat, le renouvellement ou le 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, communiquer de façon claire et transparente signifie, sans s'y limiter, fournir des explications quant à la façon dont sont calculés le montant ou la valeur du paiement, de la réduction, de la contrepartie.
- 7(5) Pour l'application du présent article, un cadeau ou une chose de valeur n'est pas considéré comme une incitation ou un encouragement si ce cadeau ou cette chose de valeur est un bien ou d'un service raisonnablement lié à une réduction du risque assuré par le contrat d'assurance auquel il ou elle se rapporte.

## **8. Déclaration trompeuse**

- 8(1) La réception, par une personne, de renseignements, de documents promotionnels ou de conseils sous quelque forme que ce soit, notamment sous forme audio, visuelle, électronique, écrite ou verbale, qu'une personne raisonnable agissant à la place de ce destinataire 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) Une personne qui se voit facturer une prime ou des frais autres que ceux stipulés dans un contrat d'assurance.

## **9. Conduite interdite en matière de devis, de propositions et 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 ou de les soumettre à un retard en ce sens;
  - (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 devant être assumé ou pris en charge 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'une police d'assurance automobile à la détention ou à la souscription par un assuré d'une autre police 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 consommateurs 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 liée à l'assurance automobile de quelque façon que ce soit, sauf :
- (i) aux fins limitées, le cas échéant, décrites dans la formule de proposition d'assurance approuvée par le directeur général en application du paragr. 227(1) de la Loi; ou
  - (ii) selon le consentement obtenu de la personne visée par les renseignements en conformité avec les lois *sur* le respect de *la* vie privée qui s'appliquent.

## 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 l'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. Entrée en vigueur

- 11(1) La présente règle ~~entre~~entrera en vigueur ~~à~~à ~~lors du dernier des événements entre~~ la date à laquelle ~~les modifications énoncées à~~l'article 1 de l'annexe 5 de la *Loi*



de 2021 visant à protéger la population ontarienne (mesures budgétaires) entre en vigueur- et 15 jours après l'approbation de la présente règle par le ministre.