



Financial Services Regulatory
Authority of Ontario



Ontario



Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers

DANS L'AFFAIRE DE la *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, ch. I.8 (la « Loi »), en particulier les articles 237, 238 et 441.3;

ET DANS L'AFFAIRE D'Aviva, compagnie d'assurance du Canada et S & Y Compagnie d'assurance

AVIS DE PROPOSITION D'IMPOSER DES PÉNALITÉS ADMINISTRATIVES

À : **Aviva, compagnie d'assurance du Canada**
10 Aviva Way, Suite 100
Markham, Ontario, L6G 0G1

**S & Y Compagnie
d'assurance** 10 Aviva Way,
Suite 100 Markham, Ontario,
L6G 0G1

PRENEZ AVIS QUE, conformément à l'article 441.3 de la Loi et en vertu des pouvoirs qui lui sont délégués par le président-directeur général, **la directrice, Contentieux et application de la loi (la « directrice ») propose d'imposer les sanctions administratives suivantes :**

- (i) **150 000 \$ à S & Y Compagnie d'assurance pour avoir omis de se conformer aux articles 237 et 238 de la Loi entre le 15 novembre 2021 et le 30 avril 2022;**
- (ii) **150 000 \$ à S & Y Compagnie d'assurance pour avoir omis de se conformer à une obligation assumée par engagement, en vertu de l'alinéa 441.3(1)(2) de la Loi, entre le 25 février 2022 et le 30 avril 2022;**
- (iii) **150 000 \$ à Aviva, compagnie d'assurance du Canada pour avoir omis de se conformer aux articles 237 et 238 de la Loi entre le 15 novembre 2021 et le 20 juin 2022; et**
- (iv) **150 000 \$ à Aviva, compagnie d'assurance du Canada pour avoir omis de se conformer à une obligation assumée par engagement, en vertu de l'alinéa 441.3(1)(2) de la Loi, entre le 25 février 2022 et le 20 juin 2022.**

Les détails de ces contraventions et les raisons de cette proposition sont décrits ci-dessous. Le présent avis de proposition contient des allégations qui peuvent être examinées lors d'une audience.

SI VOUS DÉSIREZ RECEVOIR CET AVIS EN FRANÇAIS, veuillez nous envoyer votre demande par courriel immédiatement à : contactcentre@fsrao.ca.

VOUS AVEZ DROIT À UNE AUDIENCE DEVANT LE TRIBUNAL DES SERVICES FINANCIERS (LE « TRIBUNAL ») EN VERTU DES ARTICLES 407.1(2), 407.1(3), 441.3(2) ET

441.3(5) DE LA LOI. Vous pouvez demander à être entendu par le Tribunal au sujet de cet avis de proposition en remplissant le formulaire de demande d'audience ci-joint (formulaire 1) et en le remettant au Tribunal dans les quinze (15) jours suivant la réception de cet avis de proposition. Le formulaire de demande d'audience (formulaire 1) doit être envoyé par la poste, par courrier, par télécopie ou par courriel à l'adresse suivante :

Adresse : Tribunal des services financiers
25, avenue Sheppard Ouest, 7^e étage,
Toronto (Ontario) M2N 6S6

À l'attention de : Greffier

Télécopieur : 416 226-7750

Adresse courriel : contact@fstontario.ca

PRENEZ NOTE QUE si vous ne transmettez pas au Tribunal une demande écrite d'audience dans les quinze (15) jours suivant la réception du présent avis de proposition, des ordonnances seront rendues conformément aux dispositions du présent avis de proposition. AVIS SUPPLÉMENTAIRE des exigences de paiement énoncées à l'article 5 du règlement de l'Ontario 408/12, qui stipule que la personne ou l'entité pénalisée doit payer la pénalité au plus tard (trente) 30 jours après que la personne ou l'entité a été avisée de l'ordonnance imposant la pénalité, après que l'affaire ait été définitivement tranchée si une audience est demandée, ou dans un délai plus long qui peut être spécifié dans l'ordonnance.

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires du formulaire de demande d'audience (formulaire 1), veuillez consulter le site Internet du Tribunal à l'adresse suivante : www.fstontario.ca/fr/

L'audience devant le Tribunal se déroulera conformément aux *Règles de pratique et de procédure pour les instances devant le Tribunal des services financiers* (« Règles ») établies en vertu de la *Loi sur l'exercice des compétences légales*, L.R.O. 1990, ch. S.22, tel que modifié. Le règlement est disponible dans le site Internet du Tribunal : <https://www.fstontario.ca/fr/>. Une copie peut également être obtenue en téléphonant au greffier du Tribunal au 416 590-7294 ou, sans frais, au 1 800 668-0128, poste 7294.

Lors d'une audience, votre moralité, votre conduite et/ou vos compétences peuvent être mises en cause. Des renseignements complémentaires ou autres peuvent vous être fournis, y compris des motifs complémentaires ou autres, à l'appui de cette proposition.

MOTIFS DE LA PROPOSITION

I. INTRODUCTION

1. Telles sont les raisons pour lesquelles la directrice propose, conformément au paragraphe 441.3 de la Loi, d'imposer quatre sanctions administratives d'un montant total de 600 000 \$:
 - (i) 150 000 \$ à S & Y Compagnie d'assurance (« S & Y ») pour avoir omis de se conformer aux articles 237 et 238 de la Loi entre le 15 novembre 2021 et le 30 avril 2022;
 - (ii) 150 000 \$ à S & Y pour avoir manqué à une obligation assumée par engagement, en vertu de l'alinéa 441.3(1)(2) de la Loi, entre le 25 février 2022 et le 30 avril 2022;
 - (iii) 150 000 \$ à Aviva, compagnie d'assurance du Canada pour avoir omis de se conformer aux articles 237 et 238 de la Loi entre le 15 novembre 2021, et le 20 juin 2022; et
 - (iv) 150 000 \$ à Aviva, compagnie d'assurance du Canada pour avoir manqué à une obligation assumée par engagement en vertu de l'alinéa 441.3(1)(2) de la Loi, entre le 25 février 2022 et le 20 juin 2022.

II. CONTEXTE

2. Aviva Canada Inc. (« Aviva ») est une société sans licence. Aviva est la société mère de sept assureurs agréés, dont Aviva, compagnie d'assurance du Canada et S & Y (ensemble, le « groupe Aviva »).
 3. Aviva, compagnie d'assurance du Canada et S & Y sont toutes deux agréées par l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) en tant qu'assureurs au sens de la Loi.
- (a) Exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD)**
4. L'assurance automobile est obligatoire pour conduire un véhicule en Ontario.
 5. Les assureurs opérant en Ontario sont tenus de soumettre à l'approbation de l'ARSF leurs règles de souscription pour l'assurance automobile privée (« règles de souscription approuvées »). L'ARSF examine ces déclarations conformément aux dispositions applicables de la Loi et de ses règlements, qui comprennent les facteurs interdits qu'un assureur ne peut pas utiliser dans ses règles de souscription. Les assureurs sont légalement tenus de respecter strictement les règles de souscription approuvées lorsqu'ils vendent une assurance automobile privée à des consommateurs ou lorsqu'ils renouvellent les polices.

6. Les assureurs qui fournissent l'assurance automobile privée par le biais de tous les moyens de distribution, qu'il s'agisse de courtiers ou d'agents, sont tenus par la Loi de fournir à tous les consommateurs de l'Ontario un accès à des soumissions d'assurance automobile en temps opportun, en se basant strictement sur les règles de souscription approuvées. Ces exigences, connues sous le nom d'exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD), sont principalement contenues dans les articles 237 et 238 de la Loi. Les exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD) comprennent l'obligation pour les assureurs :
 - (i) D'offrir le taux le plus bas possible, conformément aux règles de souscription approuvées de l'assureur, en fonction de la situation de chaque consommateur;
 - (ii) D'offrir aux consommateurs un renouvellement s'ils continuent à satisfaire aux règles d'admissibilité de l'assureur; et
 - (iii) D'accepter toutes les affaires d'assurance automobile des consommateurs qui répondent à leurs règles de souscription approuvées.

7. Depuis 2020, l'ARSF a pris des mesures renforcées pour s'assurer que les assureurs respectent les exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD). En particulier :
 - (i) Le 28 février 2020, l'ARSF a envoyé une lettre aux assureurs, y compris au groupe Aviva, leur demandant de s'autoévaluer et de signaler les pratiques non conformes ou contraires aux exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD).
 - (ii) Le 15 novembre 2021, l'ARSF a publié le document Interprétation et approche à la supervision relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs AU0135INT (la « ligne directrice »). La ligne directrice comprenait l'interprétation par l'ARSF des exigences de conformité pour tous les assureurs offrant une l'assurance automobile privée en ce qui concerne les agrégateurs.
 - (iii) Le 19 novembre 2021, l'ARSF a de nouveau envoyé une lettre aux assureurs, y compris au groupe Aviva, leur demandant « d'examiner, d'identifier et de cesser toutes les méthodes visant à influencer ou à dissuader les consommateurs de demander, d'engager ou de renouveler une assurance automobile, soit directement, soit par l'intermédiaire de leur courtier ou de leur agent ». Cette lettre demandait aux assureurs de « mettre fin à toutes les règles algorithmiques et à tous les messages d'instruction programmés dans les systèmes de soumission, de liaison et d'exploitation propriétaires et tiers, dans la technologie de soumission comparative et dans la technologie de génération de clients potentiels qui n'étaient pas compatibles avec les règles de souscription approuvées de l'assureur ». La lettre précise également que les assureurs doivent :
 - (A) « dans les 90 jours, faire un rapport à l'ARSF concernant le plan de l'assureur pour examiner et remédier à la non-conformité potentielle à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD) » (le « Plan de 90 jours »), et
 - (B) « fournir un rapport d'audit interne à l'ARSF couvrant

l'information et la preuve de la conformité à l'obligation d'acceptation de tous les clients d'ici juin 2022 » (le « rapport d'audit »).

- (iv) Le 18 février 2022, conformément aux exigences de l'ARSF énoncées dans la lettre du 19 novembre 2021, Aviva a fourni son plan de 90 jours à l'ARSF, qui décrit, entre autres, les phases et les grandes lignes de l'examen à l'échelle de l'entreprise afin d'identifier, d'évaluer et de remédier à toute lacune potentielle dans la conformité avec les exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD) et la ligne directrice, y compris un engagement à fournir à l'ARSF le rapport d'audit avant le 30 juin 2022.
 - (v) Dans une lettre datée du 6 avril 2022, l'ARSF a écrit au groupe Aviva pour lui faire part de ses commentaires sur le plan de 90 jours de l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD) (la « rétroaction »). La rétroaction a renforcé les exigences de l'ARSF de prendre des mesures pour examiner, identifier et cesser toute pratique non conforme, mettre en œuvre des procédures de suivi et de contrôle internes, faire rapport à l'ARSF dans les 90 jours, et fournir un rapport d'audit interne à l'ARSF avant la fin de juin 2022, validant la conformité.
 - (vi) Le groupe Aviva a répondu à cette rétroaction le 6 mai 2022, dans les délais impartis.
 - (vii) Le 25 février 2022, à la demande de l'ARSF et dans le cadre d'une initiative sectorielle de l'ARSF visant à s'assurer que les consommateurs ne sont pas désavantagés par le non-respect des exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD) ou de la ligne directrice, le PDG d'Aviva a signé un engagement (l'« engagement »).
8. L'engagement exigeait notamment que les assureurs cessent d'utiliser, soit directement, soit par l'intermédiaire de leurs courtiers ou agents, des règles algorithmiques et des messages d'instruction programmés dans des systèmes d'exploitation tiers (« les filtres »), une technologie de soumission comparative et une technologie de génération de clients potentiels non conformes aux règles de souscription approuvées qui avaient été déposées auprès de l'ARSF par les membres du groupe Aviva (« règles de souscription non approuvées »).
9. L'engagement précisait qu'il s'agissait d'un « engagement » au sens des paragraphes 441.1(d), 447(2)(c) et 448(1)(b) de la Loi.
10. Le 31 mai 2022, avant l'achèvement du plan de 90 jours d'Aviva et la présentation de son rapport d'audit, l'ARSF a entamé une enquête sur le respect par le groupe Aviva des exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD) et de l'engagement (l'« enquête »).
- (b) Les modèles de vente d'Aviva, compagnie d'assurance du Canada et de S & Y**
11. S & Y propose une l'assurance automobile privée directement aux consommateurs. Jusqu'en avril 2022, S & Y mettait à disposition des agrégateurs des soumissions pour l'assurance automobile privée. Les agrégateurs sont des intermédiaires qui exploitent des plateformes en ligne permettant aux consommateurs de comparer les prix de l'assurance automobile. Comme décrit ci-dessous, S & Y a cessé d'utiliser les plateformes d'agrégation à partir du

30 avril 2022.

12. Aviva, compagnie d'assurance du Canada propose aux consommateurs une l'assurance automobile privée par l'intermédiaire de courtiers agréés. Au su d'Aviva, compagnie d'assurance du Canada, ces courtiers agréés ont acheté des clients potentiels auprès d'agrégateurs.

13. Dans la technologie de soumission comparative utilisée par les agrégateurs, les règles permettant de déterminer si une soumission sera fournie pourraient, selon la plateforme, prendre la forme de filtres qui restreignent la fourniture d'une soumission en cas de déclenchement. Par conséquent, les filtres ne doivent refléter que les règles de souscription approuvées, conformément aux exigences de l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD).
- (c) Les efforts d'Aviva, compagnie d'assurance du Canada et de S & Y pour se conformer aux exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD).**
14. À la suite de la publication de la ligne directrice, le groupe Aviva a pris certaines mesures pour se conformer aux exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD).
15. En particulier, en décembre 2021, le groupe Aviva a créé un comité directeur de gestion composé de hauts responsables des unités et fonctions commerciales concernées, chargé de veiller au respect des exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD) et de la ligne directrice, ainsi qu'un groupe de travail chargé d'examiner et d'évaluer les pratiques commerciales actuelles afin de s'assurer qu'elles sont conformes aux exigences de l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD) et à la ligne directrice. Les principales conclusions et recommandations connexes ont été communiquées au comité directeur de gestion.
16. Le 13 janvier 2022, S & Y a demandé verbalement à tous les agrégateurs par l'intermédiaire desquels elle mettait des soumissions à disposition de supprimer la participation de S & Y sur leurs sites Web.
17. Toutefois, en raison d'une exigence contractuelle, un agrégateur a continué à générer des soumissions comparatives demandées par les consommateurs à S & Y en utilisant son site Web jusqu'au 30 avril 2022.
18. Le 26 janvier 2022, le groupe Aviva s'est entretenu avec cet agrégateur et lui a rappelé l'importance de se conformer aux exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD).
19. Le ou vers le 1^{er} avril 2022, Aviva, compagnie d'assurance du Canada a envoyé une communication écrite à tous les courtiers confirmant cette instruction et soulignant l'importance de se conformer aux exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD) et à la ligne directrice.
20. Le 6 juin 2022, à la suite de multiples discussions avec ses courtiers au cours du premier semestre 2022, Aviva, compagnie d'assurance du Canada a publié une correspondance demandant à ses courtiers de cesser d'utiliser l'inclusion de plateformes d'agrégateurs dans le cadre de la fourniture de soumissions ou de la sollicitation de clients potentiels avec des soumissions comparatives, garantissant ainsi l'arrêt de l'utilisation de filtres d'agrégateurs pour les soumissions d'assurance automobile privée destinées aux consommateurs cherchant à s'assurer auprès des courtiers. Depuis le 20 juin 2022, Aviva, compagnie d'assurance du Canada a cessé de fournir, de divulguer ou de mettre à la disposition des agrégateurs, et par conséquent des utilisateurs des agrégateurs,

toute soumission, tout taux, toute prime ou tout régime d'assurance automobile en Ontario.

21. En conséquence, au 30 avril 2022 et au 20 juin 2022, respectivement, S & Y et Aviva, compagnie d'assurance du Canada ont cessé d'utiliser des agrégateurs pour fournir des soumissions aux consommateurs.
22. Le 30 juin 2022, le groupe Aviva a soumis son rapport d'audit à l'ARSF, conformément à la lettre envoyée aux assureurs par l'ARSF le 19 novembre 2021.

23. Malgré ces efforts, dans certaines circonstances, comme indiqué plus en détail ci-dessous, Aviva, compagnie d'assurance du Canada et S & Y, par l'intermédiaire d'agrégateurs tiers, n'ont pas respecté de manière satisfaisante l'interprétation par l'ARSF des exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD) telles que définies dans la ligne directrice avant le 30 avril 2022 et le 20 juin 2022, respectivement.

(d) Absence d'affichage des soumissions d'Aviva, compagnie d'assurance du Canada

24. Dans certaines circonstances, Aviva, compagnie d'assurance du Canada exigeait des consommateurs potentiels qu'ils remplissent et soumettent une proposition écrite (OAF 1) après avoir reçu une soumission, mais avant de conclure une police d'assurance automobile. Cette exigence a été communiquée aux agrégateurs, accompagnée d'une soumission conditionnelle. Aviva, compagnie d'assurance du Canada s'attendait à ce que les agrégateurs affichent les soumissions conditionnelles aux courtiers, mais n'a pas vérifié si c'était le cas.
25. L'enquête de l'ARSF a révélé 201 cas entre le 26 février 2022 et le 20 juin 2022 où la soumission d'Aviva, compagnie d'assurance du Canada pour l'assurance automobile privée était la moins chère parmi les assureurs inclus dans une soumission comparative, mais n'a pas été affichée par les agrégateurs aux maisons de courtage. En effet, à l'insu de l'Aviva, compagnie d'assurance du Canada, les agrégateurs n'affichaient pas la soumission d'Aviva, compagnie d'assurance du Canada lorsqu'une demande écrite était requise. Étant donné que la soumission d'Aviva, compagnie d'assurance du Canada n'a pas été communiquée à une Société de courtage, elle n'a pas pu être proposée à un consommateur, même s'il s'agissait du taux le plus bas disponible.

(e) Absence d'affichage des soumissions de S & Y

26. En raison d'une exigence contractuelle, un agrégateur a continué à générer des soumissions comparatives demandées par les consommateurs qui utilisent son site Web. Cet agrégateur a continué à utiliser des limites de volume quotidiennes, comme indiqué plus en détail ci-dessous, ce qui peut être considéré comme une règle de souscription non approuvée jusqu'au 30 avril 2022.
27. S & Y avait des limites de volume quotidiennes sur le nombre de clients potentiels qu'elle achetait aux agrégateurs en raison de la capacité de son centre d'appels. Ces limites de volume n'ont jamais été déposées auprès de l'ARSF en tant que règles de souscription.
28. Dans son enquête, l'ARSF a découvert 616 cas entre le 26 février 2022 et le 30 avril 2022 où la soumission de S & Y pour l'assurance automobile privée était la moins chère parmi divers assureurs, mais n'a pas été affichée aux consommateurs par les agrégateurs.

III. LES INFRACTIONS OU DÉFAUTS DE SE CONFORMER À LA LOI

(a) Exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD)

29. L'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD) impose aux assureurs de proposer le taux le plus bas possible, conformément aux règles de souscription approuvées de l'assureur, en fonction de la situation de chaque consommateur.

30. Les 817 cas dans lesquels Aviva, compagnie d'assurance du Canada ou S & Y ont omis d'envoyer une soumission à un consommateur, alors que cette soumission était la plus basse, constituent une violation des exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD).
31. L'article 439 de la Loi stipule que « personne ne doit se livrer à un acte ou à une pratique malhonnêtes ou mensongers ». La règle relative aux actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers (APMM) de l'ARSF prescrit les activités ou les omissions qui constituent des actes ou des pratiques malhonnêtes ou mensongers.
32. En conséquence, le non-respect par Aviva, compagnie d'assurance du Canada et S & Y des articles 237 et 238 constitue un acte ou une pratique malhonnête ou mensonger à deux égards :
 - (i) Le paragraphe 3(1) de la règle relative aux APMM stipule que la commission de tout acte interdit par la Loi, ou par tout règlement ou règle de l'Autorité pris en application de la Loi, constitue un acte ou une pratique malhonnête ou mensonger; et
 - (ii) Le paragraphe 9(1)(i) de la règle relative aux APMM interdit tout « traitement déloyal de la part d'un... assureur à l'égard d'un consommateur pour toute question relative aux soumissions d'assurance automobile, aux demandes d'assurance automobile, à l'émission de contrats d'assurance automobile ou aux renouvellements de contrats d'assurance automobile existants... ».

(b) Bris de l'engagement

33. L'engagement stipule notamment qu'à compter du 25 février 2022, le groupe Aviva, qui comprend Aviva, compagnie d'assurance du Canada et S & Y, « cessera d'appliquer toutes les règles algorithmiques et tous les messages d'instruction connexes programmés dans les systèmes de soumission, de liaison et d'exploitation exclusifs et tiers, la technologie de soumission comparative et la technologie de génération de clients potentiels qui ne sont pas compatibles avec les règles de souscription approuvées de la Société qui ont été déposées auprès de l'ARSF. »
34. Cependant, Aviva, compagnie d'assurance du Canada et S & Y n'ont pas entièrement vérifié que la règle de souscription non approuvée et les limites quotidiennes de contacts commerciaux avaient cessé d'être utilisées.
35. Par conséquent, Aviva, compagnie d'assurance du Canada et S & Y ont enfreint l'engagement dans les 817 cas où une offre n'a pas été présentée à un consommateur ou à un courtier, et n'a donc pas été proposée à un consommateur alors qu'il s'agissait du taux le plus bas disponible.
36. L'engagement est spécifiquement identifié comme « un engagement tel que prévu par les alinéas 441.1(d), 447(2)(c), et 448(1)(b) de la [Loi] ». En conséquence, le non-respect par Aviva, compagnie d'assurance du Canada et S & Y des obligations énoncées dans l'engagement est passible de sanctions administratives.

IV. MOTIFS D'IMPOSITION DE SANCTIONS ADMINISTRATIVES

37. La directrice est convaincue que l'imposition de sanctions administratives à Aviva, compagnie d'assurance du Canada et S & Y en vertu de l'article 441.3(1) de la Loi répondra à l'un des objectifs suivants en vertu de l'article 441.2(1) de la Loi :
1. Promouvoir le respect des exigences établies en vertu de la Loi.
 2. Empêcher qu'une personne ne tire, directement ou indirectement, un avantage économique du fait qu'elle a enfreint ou omis d'observer une exigence établie en vertu de la présente Loi.
38. Pour déterminer le montant des sanctions administratives, la directrice a pris en compte les critères suivants, conformément à l'article 4(2) du règlement de l'Ontario 408/12 :
1. Le degré d'intention, d'insouciance ou de négligence que manifeste la contravention ou l'inobservation.
 2. L'étendue du préjudice ou du préjudice potentiel causé à des tiers par la contravention ou l'inobservation.
 3. La mesure dans laquelle la personne ou l'entité a tenté d'atténuer les pertes ou de prendre d'autres mesures correctives.
 4. La mesure dans laquelle la personne a tiré ou aurait pu raisonnablement s'attendre à tirer, directement ou indirectement, des avantages économiques de la contravention ou de l'inobservation.
 5. Toute autre contravention à une exigence établie en application de la Loi ou à une autre loi de l'Ontario ou d'une autre autorité législative portant sur les services financiers, ou inobservation de cette exigence ou autre loi, de la part de la personne au cours des cinq années précédentes.
39. En ce qui concerne le **premier critère**, la directrice est convaincue que les actions d'Aviva, compagnie d'assurance du Canada et de S & Y ont été négligentes, mais qu'elles n'étaient pas intentionnelles ou imprudentes. Aviva, compagnie d'assurance du Canada et S & Y sont des licenciés avertis qui ont une connaissance approfondie de la Loi et des obligations qui en découlent, y compris les exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD). En outre, depuis 2020, l'ARSF a pris des mesures renforcées pour s'assurer que les assureurs respectent les exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD), y compris la correspondance exigeant l'auto-évaluation du respect de la règle et la publication de la ligne directrice. On peut également s'attendre à ce qu'Aviva, compagnie d'assurance du Canada et S & Y comprennent la signification de la signature d'un engagement et les conséquences d'un manquement à cet engagement.

40. En ce qui concerne le **deuxième critère**, la directrice est convaincue que tout manquement aux exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD) risque de causer un préjudice financier aux consommateurs ontariens, directement et par le biais d'un préjudice plus large au marché de l'assurance. Le non-respect des exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD) empêche les consommateurs ontariens de bénéficier du prix le plus bas possible pour l'assurance automobile.

41. En outre, tout manquement aux exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD) est susceptible de nuire au marché de l'assurance dans son ensemble. Le non-respect des exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD) transfère injustement le risque aux compagnies d'assurance qui se conforment aux règles.
42. En ce qui concerne le **troisième critère**, la directrice a noté que, à la suite de la communication des préoccupations de l'ARSF concernant leur plan de correction, S & Y et Aviva, compagnie d'assurance du Canada ont entièrement remédié et corrigé toute non-conformité potentielle avec les exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD) et la ligne directrice en mettant fin à leur participation à toutes les plateformes d'agrégation le 30 avril 2022 et le 20 juin 2022, respectivement, avant l'achèvement de leur plan de 90 jours et la soumission du rapport d'audit d'Aviva à l'ARSF. De plus, S & Y a décidé de ne pas conclure d'accords pour fournir des soumissions par l'intermédiaire d'un agrégateur, et Aviva, compagnie d'assurance du Canada a décidé de ne pas autoriser un courtier agissant en son nom à fournir à Aviva, compagnie d'assurance du Canada des soumissions obtenues auprès d'un agrégateur tant que S & Y et/ou Aviva, compagnie d'assurance du Canada, selon le cas, n'auront pas mis en œuvre des contrôles suffisants pour fournir une assurance raisonnable qu'aucun agrégateur ne retiendra une soumission sur la base d'une Règle de souscription non approuvée. En outre, S & Y et Aviva, compagnie d'assurance du Canada ont pleinement coopéré à l'enquête de l'ARSF.
43. En ce qui concerne le **quatrième critère**, la directrice est convaincue que le non-respect des exigences relatives à l'obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD) peut entraîner un avantage économique, dans la mesure où un assureur ne propose pas la soumission d'assurance automobile la plus basse à certains consommateurs et où l'assureur pouvait raisonnablement s'attendre à un tel résultat.
44. En ce qui concerne le **cinquième critère**, la directrice n'a pas connaissance d'autres manquements à la Loi ou à d'autres législations sur les services financiers au cours des cinq dernières années qui auraient une incidence sur le montant approprié des sanctions.
45. Toute autre raison portée à l'attention de la directrice.

FAIT à Toronto, Ontario, le 17 juillet 2023

DocuSigned by:

Elissa Sinha

AAE500A90C85496...

Elissa Sinha

Directrice, contentieux et application de la loi

Par délégation de pouvoir du président-directeur général