

POLITIQUE RELATIVE AUX DEMANDES D'INDEMNITÉ POUR PRÉJUDICE

Objet

La PACICC a entrepris un examen détaillé de ses couvertures et plafonds d'indemnisation à titre d'enjeu prioritaire de 2019 pour s'assurer que leurs niveaux étaient appropriés et assuraient une protection continue aux titulaires de police. Le dernier examen de ce type remontait à 2006. Des dispositions ont été prévues dans le Plan de fonctionnement de la PACICC pour autoriser le conseil d'administration de la PACICC à effectuer des paiements dans les cas où les parties demanderaient une indemnisation supérieure aux plafonds établis en raison de difficultés économiques exceptionnelles. Au fil des ans, il est arrivé que ce type de paiements augmentés soient versés occasionnellement, dans un nombre très limité de cas. Dans l'éventualité de plus en plus probable qu'une insolvabilité soit provoquée par une catastrophe naturelle majeure, le conseil d'administration pourrait se voir adresser de nombreux appels de la part d'un nombre important de titulaires de police demandant à être indemnisés pour des pertes totales bien supérieures à nos limites de couverture actuelles.

Le présent document décrit le processus et les critères qui seront appliqués par le conseil d'administration de la PACICC pour régler les demandes d'indemnité pour préjudice présentées par les titulaires de police, dont les montants sont supérieurs aux couvertures et aux plafonds d'indemnisation de la PACICC.

Contexte

La partie II du Plan de fonctionnement de la PACICC établit les principes directeurs et la marche à suivre suivant lesquels la Société peut verser des indemnités volontaires relativement aux réclamations couvertes et aux primes non acquises afin de fournir un niveau raisonnable d'indemnisation aux réclamants admissibles qui ont subi des pertes lorsqu'un assureur membre est devenu insolvable. L'article 2 du Plan contient des conseils centrés sur le client à l'égard du versement d'indemnités volontaires par la PACICC et souligne que « les principes directeurs et la marche à suivre énoncés dans les présentes doivent être interprétés d'une façon large conformément à l'esprit des objets de la Société ».

À titre d'enjeu prioritaire pour 2019, la PACICC a entrepris un examen détaillé de ses catégories d'assurance (polices couvertes par rapport à non couvertes) et de ses plafonds d'indemnisation en vue d'améliorer son régime de couverture et de se concentrer sur l'augmentation de la protection accordée en cas de sinistres aux titulaires de police n'ayant pas accès à des services élaborés de gestion des risques. Le conseil d'administration de la PACICC s'est engagé à revoir les limites de couverture au moins tous les cinq ans à l'avenir. Par suite de l'examen, la PACICC a augmenté ses catégories de couverture (de sept à treize) et a haussé ses niveaux d'indemnisation, bien que perdure l'absence d'un mécanisme fédéral qui protégerait les consommateurs canadiens contre les effets d'un risque systémique lié à un séisme de grande envergure au Canada.

Fort de l'élargissement de ses catégories de couverture et de l'amélioration de ses plafonds de garantie ainsi que de son engagement à interpréter de façon large ses principes directeurs en matière d'indemnisation, la PACICC est en général bien placée pour protéger les intérêts des consommateurs de produits d'assurance IARD et indemniser la grande majorité des réclamants à la hauteur de leur réclamation.

Protection de la PACICC pour les titulaires de police

La protection de la PACICC est offerte automatiquement aux titulaires de police sans qu'ils aient à engager de frais additionnels, et fait partie intégrante de la plupart des polices d'assurance IARD vendues au Canada. Cette protection est basée sur les dispositions de la police souscrite par un consommateur d'assurance auprès d'un assureur membre et sur les franchises qui y sont prévues. Les franchises sont appliquées au montant total de la perte assurée, tel que prescrit par la police.

La couverture de la PACICC s'applique aux réclamations légitimes présentées au titre des polices d'assurance suivantes, à concurrence des plafonds indiqués (qui sont établis par police) :

• Assurance accidents et maladie (si elle est vendue par un membre de la PACICC)	400 000 \$
• Assurance automobile (exclut l'assurance automobile obligatoire vendue en Colombie-Britannique, en Saskatchewan et au Manitoba)	400 000 \$
• Assurance contre le bris de machines	400 000 \$
• Assurance responsabilité civile des entreprises (à moins d'être expressément exclue)	400 000 \$
• Assurance des biens des entreprises	400 000 \$
• Assurance responsabilité contre les cyberrisques	400 000 \$
• Assurance responsabilité des administrateurs et des dirigeants (seulement pour les organismes sans but lucratif)	400 000 \$
• Garantie relative à l'équipement	400 000 \$
• Assurance erreurs et omissions (professions non libérales)	400 000 \$
• Garantie résidentielle	400 000 \$
• Assurance des frais juridiques	400 000 \$
• Assurance automobile facultative en Colombie-Britannique (inclut les polices vendues par les compagnies d'assurance détenues par le gouvernement en Colombie-Britannique)	60 000 \$
• Assurance des biens des particuliers	500 000 \$
• Garantie relative aux produits	400 000 \$
• Assurance responsabilité professionnelle (secteur médical seulement)	400 000 \$

De plus, la PACICC rembourse 70 % de la partie non acquise de la prime souscrite (maximum de 2 500 \$) calculée à compter de la date de l'ordonnance de mise en liquidation. (Le remboursement maximal est de 1 750 \$ par police.)

La PACICC n'a jamais couvert de produits d'assurance spécialisés. Cette position a été réaffirmée lors de l'examen de 2019 et confirmée par la suite par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance. La couverture de la PACICC ne s'applique pas aux polices d'assurance suivantes :

- Assurance accidents et maladie (si elle est vendue par des assureurs-vie membres d'Assuris)
- Assurance aviation
- Assurance automobile vendue par les compagnies d'assurance détenues par le gouvernement en Colombie-Britannique, au Manitoba et en Saskatchewan
- Assurance crédit

- Assurance responsabilité des administrateurs et des dirigeants (organisations à but lucratif)
- Assurance contre les détournements
- Assurance contre la grêle
- Garantie résidentielle (si elle est vendue par un assureur qui n'est pas membre de la PACICC)
- Assurance maritime
- Assurance hypothèque
- Assurance responsabilité professionnelle (la PACICC couvre la responsabilité professionnelle médicale)
- Assurance caution
- Assurance titres

Lorsqu'une compagnie d'assurance est déclarée insolvable, le tribunal désigne un liquidateur pour procéder à la mise en liquidation des affaires de l'entreprise, y compris le traitement des demandes d'indemnité (réclamations). Le liquidateur a la responsabilité de protéger l'actif de l'assureur en faillite. La loi exige que tous les créanciers soient traités sur un pied d'égalité. Le liquidateur communique avec tous les titulaires de police et les réclamants au sujet des modalités relatives aux réclamations. L'ordonnance de mise en liquidation autorise le liquidateur désigné par le tribunal à régler les réclamations admissibles jusqu'à la date limite prévue pour celles-ci ou l'adoption d'une autre ordonnance du tribunal. Le liquidateur est la seule partie autorisée par le tribunal à régler les réclamations.

Le liquidateur peut accepter les réclamations et négocier les règlements, mais les titulaires de police ne sont pas payés immédiatement. Le liquidateur a besoin de temps pour établir le montant total de l'actif et du passif de l'assureur insolvable. Les titulaires de police ont la possibilité de céder à la PACICC leurs droits à l'égard du patrimoine de l'assureur en faillite et d'accepter une indemnisation plus rapide de la part de la PACICC jusqu'à concurrence des plafonds établis. Les titulaires de police sont libres de faire eux-mêmes une réclamation contre le patrimoine de l'assureur, sans faire intervenir la PACICC; toutefois, le coût d'une action en justice, le temps que prendra le règlement et le caractère imprévisible des résultats incitent fortement les titulaires de police à solliciter l'aide de la PACICC pour régler leur réclamation.

Le liquidateur a la responsabilité d'informer la PACICC du montant des réclamations des titulaires de police, y compris les primes non acquises à rembourser. Bien que le liquidateur soit autorisé à régler les réclamations, la PACICC a la responsabilité de s'assurer que les règlements sont légitimes et raisonnables avant que les fonds provenant de l'industrie soient engagés. La PACICC a recours aux services de conseillers externes indépendants pour examiner et évaluer le montant des réclamations établi par le liquidateur de manière à s'assurer que les sommes en cause sont justes et raisonnables. Le règlement des réclamations n'est effectué que lorsque la PACICC et le liquidateur se sont mis d'accord sur les sommes à payer.

Bien que la grande majorité des réclamations réglées au fil des ans par la PACICC aient été effectuées dans les limites des plafonds établis, à la satisfaction des titulaires de police et des autres parties prenantes, il y a eu certains cas où le conseil d'administration de la PACICC a envisagé de verser davantage que les plafonds établis par suite de la présentation par un titulaire de police d'une demande d'indemnité pour préjudice. Ces cas

ont été prévus à l'article 39 (Partie X) du Plan de fonctionnement de la PACICC, qui se lit comme suit :

« Lorsque le conseil d'administration est convaincu que la perte subie par un réclamant ou un type de réclamant par suite de l'insolvabilité d'un membre constitue un cas de préjudice, et que pour une raison quelconque une indemnité ne peut être versée ou est insuffisante, le conseil d'administration peut, selon le cas et par une décision unanime, autoriser la Société à indemniser ce réclamant ou ce type de réclamant suivant un montant établi par le conseil d'administration ou autoriser la Société à hausser l'indemnité par ailleurs offerte jusqu'à concurrence du montant établi par le conseil. »

Préjudice

Un préjudice s'entend d'une situation difficile à supporter qui suppose une souffrance, une privation ou une oppression incessante. Parmi les causes à l'origine de ce type de difficulté, notons les catastrophes naturelles, la maladie, les blessures, la modification de la situation d'emploi, la perte de revenu, le divorce et le décès. Les titulaires de police peuvent se trouver en situation de préjudice par suite de la faillite d'un assureur membre, dans le cas où ils ne peuvent être indemnisés par la PACICC (parce que leur police d'assurance ne fait pas partie des catégories couvertes par la PACICC) ou dans le cas où, à leur avis, l'indemnité reçue n'est pas appropriée. Si un titulaire de police n'est pas d'accord avec l'indemnité offerte par le liquidateur et approuvée par la PACICC, il dispose d'un certain nombre d'options et peut notamment :

- chercher à résoudre la question directement avec le liquidateur (l'approche la plus courante);
- entamer une action en justice (sous réserve de l'approbation préalable du tribunal);
- présenter, par l'entremise du liquidateur, une demande d'indemnité pour préjudice au conseil d'administration de la PACICC (en dernier recours et uniquement si l'indemnité demandée dépasse le plafond d'indemnisation de la PACICC).

Politique relative aux demandes d'indemnité pour préjudice

Toute décision relative aux demandes d'indemnité pour préjudice est entièrement volontaire et laissée à la seule discrétion du conseil d'administration de la PACICC. Pour prendre ses décisions, aucune formule normative n'est imposée au conseil. Chaque demande reçoit toute l'attention nécessaire, est jugée selon ses particularités et fait l'objet d'une décision que le conseil prend à l'unanimité en s'appuyant sur son expérience des affaires et en appliquant une démarche de personne raisonnable.

L'article 39 (Partie X) du Plan de fonctionnement de la PACICC fait allusion aux indemnités « qui ne peuvent être versées ». Cela a trait aux polices d'assurance qui sont expressément exclues de la couverture de la PACICC. Compte tenu du fait que la PACICC a toujours exclu les produits d'assurance spécialisés et que cette position a été réaffirmée en 2019 par le conseil de la PACICC et les autorités de réglementation, il est peu probable que le conseil soit enclin à approuver les demandes d'indemnité pour préjudice se rapportant à des catégories d'assurance non couvertes. Pour préserver les pouvoirs discrétionnaires du conseil, toutefois, cette possibilité reste ouverte.

Forme et fond

Pour être examinée par le conseil d'administration de la PACICC, une demande d'indemnité pour préjudice doit être :

- adressée au liquidateur désigné par le tribunal pour être soumise à l'examen du conseil de la PACICC;
- présentée par écrit à l'aide du formulaire standard de demande d'indemnité pour préjudice disponible auprès du liquidateur;
- reçue par la PACICC par voie électronique ou par la poste;
- reçue par la PACICC au plus tard à la date limite prévue par l'ordonnance du tribunal pour les réclamations ou autrement prévue par le tribunal ou à une date plus tardive établie par le conseil de la PACICC à sa seule discrétion;
- fondée sur des faits, rigoureuse, concise et complète;
- détaillée concernant le montant et la nature de la demande;
- détaillée concernant toute indemnité déjà reçue de la part du liquidateur;
- détaillée concernant toutes les circonstances atténuantes appuyant la demande.

Traitement des demandes d'indemnité pour préjudice

Le liquidateur transmet au président du conseil d'administration de la PACICC (au bureau de la PACICC) toutes les demandes d'indemnité pour préjudice reçues des titulaires de police.

Si le nombre de demandes reçues est peu élevé :

- Le conseil de la PACICC examine chaque demande au cours d'une réunion extraordinaire du conseil convoquée au plus tard 30 jours après la réception des demandes.
- Le conseil peut demander au titulaire de police d'autres renseignements propres au dossier qu'il juge nécessaires pour terminer son examen.
- Le conseil communique sa décision par écrit à tout titulaire de police ayant présenté une demande.

Si le nombre de demandes reçues est élevé :

- Le conseil de la PACICC peut choisir de déléguer la responsabilité de l'examen des demandes à son Comité de liaison préinsolvabilité avec les organismes de réglementation (CLPOR).
- Le CLPOR a le pouvoir de déterminer un processus interne approprié pour répondre au volume d'appels plus élevé et de recourir au besoin à des conseillers externes pour s'assurer que tous les cas sont étudiés au plus tard 30 jours après la réception de la demande.
- L'examen comprend l'étude des dossiers d'indemnisation et de tout autre renseignement que le CLPOR juge nécessaire pour terminer cet examen.
- Après l'examen des demandes, le CLPOR fait rapport à l'ensemble du conseil et présente une recommandation à l'égard de chacune des demandes dans un délai additionnel de 30 jours.
- Le conseil communique sa décision par écrit à tout titulaire de police ayant présenté une demande.

Critères de décision du conseil d'administration de la PACICC

Parmi les critères décisionnels que le conseil peut prendre en considération lors de l'étude des demandes d'indemnité pour préjudice, on compte :

- la valeur estimative des actifs que l'on s'attend à récupérer dans le patrimoine de l'assureur en faillite;
- le nombre de demandes d'indemnité (réclamations) en cours et le coût total;

- le nombre de demandes d'indemnité pour préjudice reçues par suite de l'insolvabilité;
- l'ampleur de la perte subie par le titulaire de police;
- le montant de l'indemnité demandée par le titulaire de police en sus du ou des plafonds de la PACICC;
- le montant de la demande d'indemnité pour préjudice par rapport aux actifs estimatifs du patrimoine;
- le montant de la demande d'indemnité pour préjudice par rapport au revenu et/ou aux actifs du titulaire de police;
- la situation géographique;
- les catégories d'assurance en cause;
- le coût des personnes de métier pour effectuer la réparation ou le remplacement;
- la présence ou non d'un différend avec le liquidateur au sujet du montant de l'indemnité;
- les recommandations du CLPOR et les raisonnements les ayant motivées (qui ne sont pas contraignants);
- toute recommandation du liquidateur et tout raisonnement l'ayant motivée (qui ne sont pas contraignants);
- le degré de sophistication du titulaire de police au moment de la souscription de la police;
- le degré de sophistication de l'intermédiaire qui est intervenu auprès du titulaire de police (le cas échéant);
- la situation de « petite entreprise » – chiffre d'affaires, nombre d'employés, histoire, sophistication, maturité du secteur et/ou commentaires ou opinion des membres;
- l'incidence négative sur la confiance des consommateurs dans l'industrie canadienne des assurances IARD;
- l'ampleur des cotisations que l'on se propose de prélever dans l'industrie pour gérer l'insolvabilité de l'assureur;
- la proportion de l'indemnité pour préjudice potentielle en pourcentage de toute réassurance dont dispose la PACICC (si la Société a souscrit de la réassurance);
- l'incidence négative potentielle sur la solvabilité de l'industrie.

Décisions de la PACICC concernant les demandes d'indemnité pour préjudice

Les personnes qui demandent une indemnisation pour préjudice doivent comprendre que toutes les décisions du conseil d'administration de la PACICC :

- sont des décisions volontaires du conseil laissées à sa seule discrétion;
- sont conformes à l'article 2 du Plan de fonctionnement de la PACICC aux termes duquel les plafonds d'indemnisation de la PACICC sont interprétés de façon large;
- reflètent l'avis reçu du CLPOR de la PACICC, s'il y a lieu;
- reflètent l'avis reçu du liquidateur, s'il y a lieu;
- sont finales et ne peuvent faire l'objet d'un nouvel examen par le conseil ni d'un appel.

En vertu de l'article 39 (Partie X) du Plan de fonctionnement de la PACICC :

- toute décision du conseil d'administration de la PACICC d'indemniser un réclamant suivant un montant établi par le conseil ou de hausser une indemnité par ailleurs offerte jusqu'à concurrence du montant établi par le conseil doit être unanime. Cette importante condition préalable, qui assure un équilibre entre

l'indemnisation des titulaires de police et la capacité financière de l'industrie, est appliquée depuis la création de la PACICC en 1989;

- l'unanimité n'est pas exigée lorsque le conseil de la PACICC décide de refuser une demande d'indemnité pour préjudice.