

Commission des services financiers de l'Ontario

Recherche

ALLER

Recherche avancée

[Accueil](#) | [Plan du site](#) | [Formules](#) | [Services en ligne](#) | [English](#) | [Contactez](#)


Services offerts dans différents
secteurs de services financiers

[Assurance](#) [Retraites](#) [Audiences/Décisions](#) [Permis/Enregistrement](#) [Qui nous réglementons](#) [À propos de la CSFO](#) [Publications](#)

[Page d'accueil](#) > [Publications](#) > [Bulletins](#) > [Bulletins de contrôle et de mise en application](#) : Rapport de contrôle et d'application des mesures législatives - y compris les décisions consécutives aux poursuites et aux audiences - au cours du quatrième trimestre 2001

Taille du texte :

[Assurance](#)
[multirisques -](#)
[Bulletins - Auto](#)

[Bulletins sur les](#)
[régimes de](#)
[retraite](#)

[Bulletins de](#)
[contrôle et de](#)
[mise en](#)
[application](#)

[Bulletins sur les](#)
[changements à la](#)
[délivrance de](#)
[permis](#)

[Bulletins par](#)
[secteur](#)

Bulletin

No. G- 03/02
– Général

Rapport de contrôle et d'application des mesures législatives - y compris les décisions consécutives aux poursuites et aux audiences - au cours du quatrième trimestre 2001

Les bulletins de contrôle et d'application des mesures législatives de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) rendent compte des activités de la Commission liées aux poursuites engagées, aux décisions consécutives aux audiences et autres activités de réglementation qui favorisent la confiance des consommateurs dans les secteurs des services financiers que la CSFO réglemente - c'est-à-dire les assurances, les crédits unions et les caisses populaires, les sociétés de prêt et de fiducie, les coopératives et le courtage en hypothèques. La CSFO réglemente aussi les régimes de retraite; les rapports de contrôle et d'application des mesures législatives qu'elle émet sont publiés séparément dans les bulletins sur les régimes de retraite de la CSFO.

NOTE: Les bulletins affichés sur ce site Web vous sont offerts comme références historiques seulement. Les informations qu'ils renferment sont exactes à la date de publication, mais sont sujettes à changement et peuvent avoir été remplacées par un bulletin ultérieur. Les utilisateurs sont encouragés à vérifier ces informations avant de prendre toute décision.

Les bulletins affichés peuvent contenir des formules périmées. Pour la version actuelle des formules de la CSFO, veuillez consulter la [section formules](#) de ce site Web.

Le Tribunal des services financiers (TSF) est un organisme d'arbitrage indépendant, chargé de l'audition des appels ou de l'examen des décisions que se propose, ou que prévoit, de prendre le surintendant des services financiers (le surintendant) qui rend la plupart des décisions réglementaires de première instance. Ces appels ou examens sont effectués à la demande de l'une ou l'autre des parties en cause. Dans l'audition des appels ou l'examen de ces décisions, le TSF détermine toutes les questions de droit ou de fait. En outre, le TSF a l'autorité d'établir des règles de pratique et de procédure pour les instances qui lui sont présentées, et d'ordonner à une partie de payer les dépens d'une autre partie ou les frais engagés par le TSF pour l'audience.

Le surintendant des services financiers (surintendant) de la CSFO applique la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* (la Loi sur la CSFO) et d'autres lois qui lui confèrent des pouvoirs et des fonctions. En vertu de la Loi sur la CSFO, le surintendant peut déléguer l'exercice de tout pouvoir ou de toute fonction qui lui sont conférés ou assignés.

Le surintendant a délégué au directeur de la Division de la délivrance des permis et de l'application des mesures législatives (le directeur) le pouvoir de rendre des décisions touchant la délivrance des permis.

La Division du règlement des différends fournit des services de médiation, d'évaluation indépendante, d'arbitrage et d'appel. Ces services permettent d'offrir des solutions justes, économiques et rapides, et évitent de recourir au système judiciaire. Un arbitre peut décider, à la fin d'une audience d'arbitrage mettant en cause des assureurs et des personnes qui demandent des prestations légales d'assurance individuelle, d'imposer des peines aux termes de la *Loi sur les assurances*. En vertu du paragraphe 282 (10), un assureur qui a retenu ou retardé le versement d'indemnités sans motif valable peut être

condamné à payer des dommages-intérêts spéciaux.

En vertu du paragraphe 282 (11.2), une personne assurée peut être condamnée à verser des dommages-intérêts compensatoires si l'arbitrage engagé est jugé frivole, vexatoire ou constitue un abus de procédure.

Actions de la Commission des services financiers de l'Ontario et du Tribunal des services financiers

Résultats des activités de contrôle -- Première étape du processus d'application des mesures législatives

Objet : Agents et experts

La CSFO assume un certain nombre d'activités de contrôle dans le cadre de ses fonctions de réglementation. Elle effectue la vérification policière des antécédents des agents éventuels et examine les plaintes déposées contre des agents par d'autres agents, des assureurs ou des titulaires de police. En outre, la CSFO vérifie près de 10 % de toutes les demandes de renouvellement de permis d'agents d'assurance-vie pour s'assurer qu'ils satisfont aux exigences de formation permanente.

Ces vérifications policières, examens et vérifications forment la première étape du processus d'application des mesures législatives. La plupart des questions litigieuses sont résolues au cours de cette première étape.

Au cours du quatrième trimestre 2001, la CSFO a entrepris les activités suivantes :

○ Vérifications policières

En tout, la CSFO a vérifié les antécédents de 2 260 agents éventuels auprès du Centre d'information de la police canadienne.

○ Plaintes et examens

La CSFO a reçu 29 plaintes portant sur la conduite d'agents au cours du quatrième trimestre, c'est-à-dire entre le 1er octobre 2001 et le 31 décembre 2001. Ces plaintes avaient pour motif la fraude, la contrefaçon de documents, les déclarations inexactes et l'inconduite des agents.

Aperçu des plaintes

<i>Plaintes en cours</i> d'examen, depuis la fin du troisième trimestre 2001	35
Plus : <i>Plaintes reçues</i> au cours du quatrième trimestre 2001	29
Moins : <i>Plaintes en cours</i> d'examen à la fin du quatrième trimestre 2001	<u>25</u>
Total des <i>examens de plaintes</i> menés à bien au cours du quatrième trimestre 2001	39

Décisions visant les plaintes examinées

Affaires renvoyées pour imposition d'éventuelles mesures coercitives	18
Affaires réglées	7
Dossiers clos	<u>14</u>
Total :	39

Les dossiers peuvent être clos pour diverses raisons, dont les plus fréquentes sont les suivantes : la question soulevée ne relève pas de la compétence de la CSFO, les preuves fournies à l'appui de la plainte sont insuffisantes ou la plainte est dénuée de fondement.

○ Vérifications

La CSFO a effectué 166 vérifications auprès d'agents d'assurance-vie au cours du quatrième trimestre pour s'assurer qu'ils satisfaisaient aux exigences en matière de formation permanente. À la suite des vérifications, trois cas ont nécessité l'application de mesures législatives.

Enquêtes -- Deuxième étape du processus d'application des mesures législatives

Comme mesure de suivi de ses activités de contrôle régulières, de vérification policière des antécédents d'éventuels agents, d'examen des plaintes déposées contre des agents et de vérification de l'observation des exigences de formation permanente par les agents, la CSFO peut décider qu'un certain nombre d'affaires doivent faire l'objet d'une enquête. On y a recourt lorsqu'on envisage d'entamer des poursuites ou de demander une audience devant le Conseil consultatif.

Au cours du quatrième trimestre 2001, la CSFO s'est livrée aux activités suivantes :

○ Enquêtes menées

En tout, 42 affaires ont fait l'objet d'un renvoi pour enquête. De ce nombre, 37 affaires concernaient des agents et des experts, deux visaient des compagnies d'assurance et trois des courtiers en hypothèques.

Source des enquêtes

- Agents :	
Plaintes portant sur la conduite	28
Agent opérant sans permis valide	6
Vérifications se rapportant à la formation permanente	<u>3</u>
Total :	37
- Compagnies d'assurance :	
Plaintes portant sur la conduite	<u>2</u>
Total partiel :	2
- Courtiers en hypothèques :	
Opérant sans permis valide	<u>3</u>
Total partiel :	3
Total :	42

Résultat des enquêtes menées

En tout, 50 plaintes ont été réglées :

Dépôt de plaintes devant la Cour des infractions provinciales	12
Retrait du parrainage d'un agent	1
Délivrance d'ordonnances par le surintendant	19
Délivrance de lettres de blâme	7
Clôture de dossiers (ne justifiant pas l'imposition de mesures coercitives)	<u>11</u>
Total :	50

Un dossier peut être clos si les preuves à l'appui des allégations sont insuffisantes, ou si les allégations sont sans fondement. Les décisions rendues dans des affaires soumises à la Cour ou à la suite d'audiences devant le Conseil consultatif sont publiées pendant le trimestre au cours duquel elles sont rendues. Le nom des personnes faisant l'objet d'ordonnances du surintendant ou ayant remis leur permis est affiché au moment où les décisions sont rendues.

○ **Lettres d'avertissement**

Au cours du quatrième trimestre, 82 lettres d'avertissement ont été délivrées à des agents d'assurance-vie qui avaient tous dépassé les délais impartis pour demander le renouvellement de leur permis. Les lettres d'avertissement n'exigent pas la tenue d'une enquête formelle et ne sont donc pas incluses dans les statistiques précédentes.

○ **Lettres de blâme**

En plus des sept lettres de blâme délivrées à la suite d'enquêtes formelles, une lettre de blâme a été délivrée à un agent d'assurance-vie qui n'avait pas fourni tous les éléments d'information requis dans sa demande de permis, et une lettre de blâme a été délivrée à un agent qui avait tardé à satisfaire aux exigences de formation permanente.

Procès-verbal de transaction et ordonnances du surintendant

Au cours du quatrième trimestre, 19 agents ont conclu un procès-verbal de transaction pour inobservation des exigences imposées par la loi et sept d'entre eux ont accepté une ordonnance révoquant leur permis.

William P. Cody

En vertu d'une ordonnance datée du 13 novembre 2001, le permis de cet agent de niveau II a été révoqué. L'agent a prétendument détourné les fonds d'un client. Il s'oppose aux allégations. Il a volontairement remis sa licence aux fins de révocation.

James W. Deeks

En vertu d'une ordonnance datée du 12 novembre 2001, le permis de cet agent de niveau II a été révoqué. L'agent a admis avoir déposé des demandes de police d'assurance à l'insu des titulaires de police et avoir soumis plusieurs demandes fictives.

Jens (John) K. Ernst

En vertu d'une ordonnance datée du 13 décembre 2001, le permis de cet agent de niveau II a été suspendu pour une période de 30 jours. L'agent a admis avoir contrefait la signature d'un titulaire de police sur un formulaire de modification de la police afin d'accélérer le processus de paiement des commissions liées à la vente.

Wayne A. Groves

En vertu d'une ordonnance datée du 14 novembre 2001, le permis de cet agent de niveau II a été délivré à la condition qu'il termine les crédits de formation permanente manquants. L'agent a depuis obtenu les crédits manquants.

Astley St. John Jarrett

En vertu d'une ordonnance datée du 14 novembre 2001, le permis de cet agent de niveau II a été révoqué. L'agent n'a pas prouvé qu'il a rempli les heures de formation permanente requises et a également fait une déclaration inexacte importante dans la demande de renouvellement de son permis.

Conrad Lamadeleine

Le permis de cet agent de niveau II a été remis le 2 novembre 2001. L'agent a prétendument mal agi pendant la vente de plusieurs produits d'assurance. L'agent n'a pas admis les allégations, mais a volontairement remis son permis.

William G. Lowes	En vertu d'une ordonnance datée du 14 novembre 2001, le permis de cet agent de niveau II a été suspendu pendant 30 jours. L'agent avait négligé de remplir les heures de formation permanente requises et a également fait une déclaration inexacte importante dans la demande de renouvellement de son permis. L'agent a depuis terminé les heures de formation permanente requises.
Donald Mathers	En vertu d'une ordonnance datée du 14 novembre 2001, le permis de cet agent de niveau II a été suspendu pendant 45 jours. L'agent a accepté de l'argent d'un titulaire de police en paiement d'un prêt dans le cadre de la police et ne l'a pas remis à l'assureur dans les délais impartis.
James H. McElroy	En vertu d'un engagement daté du 9 octobre 2001, le permis de cet agent de niveau II a été remis. L'agent a déposé des formulaires de transfert de fonds au nom de deux clients, dont les signatures se sont avérées plus tard être des fausses. L'agent avait signé en tant que témoin des signatures contrefaites.
Fareshta A. Nazari	En vertu d'une ordonnance datée du 14 novembre 2001, le permis de cette agente de niveau I a été révoqué. L'agente a admis avoir contrefait une signature sur un avis de nomination d'un agent par une société de parrainage sur la demande d'un agent d'assurance-vie.
S. Wayne Parsons	Par une ordonnance datée du 2 novembre 2001, le permis de cet agent de niveau I a été suspendu pendant 30 jours. L'agent n'avait pas respecté les exigences relatives à la formation permanente et s'était également rendu coupable d'une inexactitude importante dans sa demande de renouvellement de permis. L'agent a depuis satisfait aux exigences relatives à la formation permanente.
Rene Parlee	En vertu d'un procès-verbal de transaction daté du 12 décembre 2001, cette agente de niveau I a accepté de terminer les crédits de formation permanente manquants. L'agente n'avait pas respecté les exigences relatives à la formation permanente et s'était également rendue coupable d'une inexactitude importante dans sa demande de renouvellement de permis. La CSFO ayant reçu des preuves irréfutables démontrant que l'agente avait été trompée par son parrain, la suspension de son permis n'a pas été ordonnée, car cela aurait été injuste dans les circonstances de l'affaire. L'agente a depuis satisfait aux exigences relatives à la formation permanente.
William Schuster	En vertu d'une ordonnance datée du 4 décembre 2001, le permis de cet agent de niveau II a été suspendu pendant 60 jours. L'agent a admis avoir contrefait la signature de clients sur divers formulaires, la plupart du temps pour se faciliter la tâche.
Charles W. Sheppard	En vertu d'une ordonnance datée du 10 décembre 2001, le permis de cet agent de niveau II a été révoqué. L'agent a prétendument adopté des pratiques de travail inadéquates
Frederick Sooley	En vertu d'une ordonnance datée du 9 octobre 2001, le permis de cet agent de niveau II a été suspendu pendant 30 jours. L'agent n'avait pas respecté les exigences relatives à la formation permanente et s'était également rendu coupable d'une inexactitude importante dans sa demande de renouvellement de permis. L'agent a depuis satisfait aux exigences relatives à la formation permanente.
Andrew M. Stock	En vertu d'une ordonnance datée du 25 octobre 2001, le permis de cet agent de niveau II a été révoqué. L'agent a contracté des

emprunts à l'égard de plusieurs polices de clients à leur insu et sans leur consentement, contrefait des signatures sur les chèques de prêt et déposé les chèques dans son propre compte.

Alan I. Topic

En vertu d'un engagement daté du 14 novembre 2001, cet agent de niveau I a accepté de ne pas demander un permis d'agent d'assurance-vie auprès de la CSFO pendant une période de cinq ans. L'agent a admis de mauvaises pratiques commerciales, des ristournes et de fausses déclarations.

Nam-Hun (Martin) Youn

En vertu d'une ordonnance datée du 1er octobre 2001, le permis et les permis d'assurance générale de cet agent de niveau I ont été révoqués. À au moins 53 reprises, l'agent a vendu des polices d'assurance automobile à des clients et a encaissé le paiement de la prime d'une année à l'avance au moyen d'un chèque libellé en son propre nom. La paperasserie a été ensuite soumise à l'assureur donnant l'impression que les clients payaient leur prime mensuellement. Les paiements ont ensuite été effectués à partir du compte bancaire personnel de l'agent.

Arrangement pour handicap

J. G.

Au titre d'un arrangement pour une maladie grave, le permis de cet agent de niveau II a été renouvelé. En vertu d'une ordonnance datée du 9 octobre 2001, l'agent a obtenu un permis conditionnel assujéti à la condition de satisfaire aux exigences relatives à la formation permanente. L'agent a depuis satisfait aux exigences de formation permanente et a rempli les conditions imposées.

Poursuites

Assurance

Accusation : Opère comme courtier sans permis

Contre : Robert D. Drumm (Ameliasburg) agent d'assurance-vie de niveau I, sans permis pendant deux mois

Verdict : Coupable

Le 9 octobre 2001, devant la Cour de justice de l'Ontario de Belleville, Robert Drumm a plaidé coupable et a été condamné pour avoir opéré comme agent d'assurance sans permis. La Cour l'a condamné à une amende de 350 \$.

À la suite d'un chèque sans provision, la demande de renouvellement de permis de cet agent n'a pas pu être traitée. L'agent a été avisé par quelqu'un travaillant dans son bureau que son permis était valide. Bien qu'il s'agisse d'une circonstance atténuante, le fait que l'agent se soit fondé sur la déclaration de quelqu'un d'autre au sujet de la validité de son permis n'est pas une défense valable. En fin de compte, il est de la responsabilité de l'agent de s'assurer que son permis est renouvelé à temps. M. Drumm a soumis huit polices et a reçu plus de 2 000 \$ en commissions pendant la période où il ne détenait pas de permis valide. Le permis de cet agent lui a été renouvelé depuis.

Accusation : Violation d'une ordonnance de cesser et de s'abstenir

Contre : Robert L. Brown (Hamilton et Brantford), sans permis

Verdict : Coupable

Robert Brown a été condamné in absentia à deux reprises en 2001 pour violation d'une ordonnance de cesser et de s'abstenir de 1996 qui lui interdisait de vendre ou de solliciter n'importe quel type d'assurance en Ontario. La première condamnation a été prononcée le 17 mai 2001, à la Cour de justice

de l'Ontario de Hamilton. M. Brown a été condamné à une amende de 75 000 \$. La deuxième condamnation a été prononcée le 23 octobre 2001, à la Cour de justice de l'Ontario de Brantford. Une amende maximale de 100 000 \$ a été imposée pour cette condamnation.

M. Brown, qui n'a jamais possédé de permis d'agent en Ontario, a violé l'ordonnance de cesser et de s'abstenir en vendant des fausses polices d'assurance de biens et d'assurance automobile pendant près de cinq ans après l'ordonnance de cesser et de s'abstenir de 1996. Il a vendu certaines des polices par le biais d'un prétendu accord de troc. Il utilisait plusieurs raisons sociales, telles que Tri-Continental Exchange, Tri-Continental Exchange Ltd., Citadel General Surety Limited, Armada Assurance, Combined Services Limited, Alternative Market Exchange et Vanguard Marine and General Limited.

Accusation : Opère comme agent sans permis
Contre : Robert B. Bougie (Toronto), ancien agent général, sans permis pendant trois mois
Verdict : Coupable

Le 5 novembre 2001, à la Cour de justice de l'Ontario de Toronto, Robert Bougie a plaidé coupable et a été condamné pour avoir opéré comme agent d'assurance général sans permis. Il a été condamné à une amende de 100 \$.

M. Bougie a témoigné qu'à son avis il était de la responsabilité de la compagnie de l'informer du renouvellement de son permis et qu'il ne connaissait pas la date d'expiration de son permis. Il a plaidé qu'il ne devrait pas être condamné si son employeur, par inadvertance, ne lui a pas rappelé que son permis n'avait pas été renouvelé. En fin de compte, il est de la responsabilité d'un agent de s'assurer que son permis est renouvelé à temps. M. Bougie a touché un salaire de près de 8 145 \$ pendant la période où il ne possédait pas de permis valide. Son permis n'a toujours pas été renouvelé.

Accusation : Opère comme agente sans permis
Contre : Gloria B. Chabot (Bradford), agente générale, sans permis pendant quatre mois
Verdict : Coupable

Le 5 novembre 2001, devant la Cour de justice de l'Ontario de Toronto, Gloria Chabot a plaidé coupable et a été condamnée pour avoir opéré comme agente d'assurance générale sans permis. Elle a été condamnée à une amende de 100 \$.

Le permis original de cette agente lui avait été délivré sous son nom de jeune fille; elle a adopté le nom de son mari avant le prochain renouvellement. Mme Chabot pensait que son employeur allait lui envoyer les renouvellements et ne savait pas que son permis avait expiré. L'employeur n'a pas rappelé à Mme Chabot le renouvellement car en raison du changement de nom de Mme Chabot il ne savait plus quelle était la date de renouvellement. En fin de compte, il est de la responsabilité d'un agent de s'assurer que son permis est renouvelé à temps. Mme Chabot a touché un salaire et une prime d'environ 11 982 \$ pendant la période où elle ne détenait pas de permis. Elle possède actuellement son permis.

Accusation : Versement de commissions à des agents sans permis
Contre : La Great-West, compagnie d'assurance-vie (Winnipeg, MB)
Verdict : Coupable

Le 13 novembre 2001, devant la cour provinciale de Toronto, la Great-West, compagnie d'assurance-vie a plaidé coupable à 12 chefs d'accusation pour avoir versé des commissions à des agents sans permis. La Great-West a coopéré à l'enquête de la CSFO et a accepté l'entière responsabilité des erreurs qui ont conduit à ces paiements. La Great-West est en train de changer ses processus afin d'éviter d'autres erreurs de ce genre.

La cour a accepté les observations conjointes de la Great-West, compagnie d'assurance-vie et de la CSFO et a imposé une amende de 20 000 \$.

Accusation : Opère comme agent sans permis
Contre : « CSSC » Canadian Structured Settlements Corporation, permis de compagnie d'assurance, sans permis pendant 3 ½ ans

Verdict : Coupable

Le 21 décembre 2001, devant la Cour de justice de l'Ontario de Toronto, la compagnie a plaidé coupable à l'accusation d'avoir opéré comme agent sans permis. Une amende de 7 500 \$ a été imposée à la compagnie avec un délai de paiement de six mois.

CSSC avait pour mandat de prendre les dispositions nécessaires en vue du versement de rentes à des victimes d'accidents à partir des produits de règlements d'assurance. Pendant la période visée, CSSC a négocié 29 polices et a gagné des commissions d'approximativement 215 000 \$. CSSC ne possède toujours pas de permis.

Courtiers en hypothèque

Accusation : Opère comme courtier en hypothèques sans être enregistré
Contre : Salim Kanji (Scarborough), non enregistré pendant deux ans
Verdict : Coupable

Le 20 novembre 2001, devant la Cour de justice de l'Ontario de Toronto, Salim Kanji a plaidé coupable et a été condamné pour avoir opéré comme courtier en hypothèques sans être enregistré. Il a été condamné à une amende de 5 000 \$ sur la base d'observations conjointes de lui-même et de la CSFO.

M. Kanji a été autorisé à être employé comme courtier en hypothèques pendant un certain temps. Puis, il a créé une entreprise à temps partiel comme courtier en hypothèques sans demander d'être enregistré. Pendant les deux années où il a travaillé comme courtier en hypothèques sans être enregistré, il a contracté 26 hypothèques résidentielles totalisant environ 4,1 millions de dollars. M. Kanji a touché au total 19 772 \$ en commissions pour ses services de courtage. Aucune plainte de client n'a été déposée. À l'heure actuelle, il n'est ni enregistré comme courtier en hypothèques ni employé à ce titre.

Audiences

Le Conseil consultatif aide la CSFO à établir s'il y a lieu d'accorder ou de refuser un nouveau permis à des agents d'assurance ou des experts, de révoquer ou de suspendre leur permis. Pour ce faire, il examine le témoignage présenté par les requérants ou agents, ainsi que l'opinion exprimée par les avocats de la CSFO.

Le surintendant n'a rendu aucune décision au cours du quatrième trimestre.

Résumé des activités de contrôle et d'application des mesures législatives des 12 derniers mois

Au cours des 12 derniers mois (du 1er janvier 2001 au 31 décembre 2001), la CSFO a procédé à l'application de 135 mesures législatives, ce qui est beaucoup. Le tableau qui suit détaille le type de mesures législatives qui ont été prises.

<u>Type de mesures législatives</u>	<u>Nombre d'affaires</u>
Lettre de blâme	42
Conditions liées aux permis conformément à un procès-verbal de transaction	6
Condamnations et amendes imposées par la Cour des infractions provinciales	19
Révocation de parrainage	10
Avertissements	1
Engagements	2
Suspensions de permis	25
Remises de permis	6
Révocations de permis	<u>24</u>
Total :	135

En plus de l'application des mesures législatives, la CSFO mène des activités de contrôle régulières tout au long de l'année. Au cours des 12 derniers mois, 8 047 contrôles ont été menés à bien. Le tableau qui suit détaille le type d'activités de contrôle entreprises.

Type d'activités de contrôle	Nombre d'affaires
Vérifications relatives à la formation permanente	879
Vérifications du casier judiciaire d'agents d'assurance-vie/de requérants	6,999
Examens de plainte	<u>169</u>
Total :	8,047

Décisions liées au règlement des différends

La Division du règlement des différends fournit des services de médiation, d'évaluation indépendante, d'arbitrage et d'appel, qui permettent d'offrir des solutions justes, économiques et rapides et d'éviter de recourir au système judiciaire. Un arbitre peut décider, à la fin d'une audience d'arbitrage mettant en cause des assureurs et des personnes qui demandent des prestations légales d'assurance individuelle, d'imposer des peines aux termes de la Loi sur les assurances. En vertu du paragraphe 282 (10), un assureur qui a retenu ou retardé le versement d'indemnités sans motif valable peut être condamné à payer des dommages-intérêts spéciaux. En vertu du paragraphe 282 (11.2), une personne assurée peut être condamnée à verser des dommages-intérêts compensatoires si l'arbitrage engagé est jugé frivole, vexatoire ou constitue un abus de procédure.

Type de décision : Arbitrage
Objet : (CSFO A00-000449, 4 octobre 2001); projet de loi 164
Requérante : Roza Kolonjari
Assureur : La Compagnie d'Assurance Générale CUMIS
Sentence : Dommages-intérêts spéciaux

La question en litige portait sur le prétendu droit de la requérante à des prestations d'assurance individuelle pour diverses dépenses, dont des frais de traitement de chiropraticien et de massages, de médicaments sur ordonnance, de transport vers les lieux de traitement et retour, et de services de nettoyage.

L'arbitre a constaté que l'assureur avait ignoré les dispositions du règlement sur le conflit de paiement pour ce qui touche au traitement d'un chiropraticien et aux massages, ainsi qu'aux médicaments sur ordonnance.

L'arbitre a ordonné à CUMIS ce qui suit :

- rembourser les montants non payés pour le traitement de la requérante à la Prevent Assessment & Rehabilitation Clinic, au montant de 5 400,89 \$,
- continuer à lui payer 200 \$ par semaine au titre du transport en taxi pour les séances de traitement,
- continuer à lui payer 67,50 \$ par semaine au titre des dépenses de ménage,
- payer des dommages-intérêts spéciaux au montant de 5 000 \$, intérêts compris,
- verser l'intérêt sur les montants dûs, sauf sur les dommages-intérêts spéciaux, conformément à l'article 68 du Calendrier.

Type de décision : Arbitrage
Objet : (CSFO A99-000521, 4 octobre 2001); projet de loi 59; en appel
Requérante : Lucia Stargratt
Assureur : Zurich Compagnie d'Assurances
Sentence : Dommages-intérêts spéciaux

La requérante a prétendu avoir droit au remboursement de frais de personne soignante, de soins

auxiliaires et de physiothérapie.

Pendant l'audience, l'arbitre a avisé les parties que des dommages-intérêts spéciaux pourraient être en jeu. L'arbitre a constaté que malgré le fait qu'il ait reçu un préavis suffisant à cet égard, l'assureur n'avait pas produit des preuves en vue d'expliquer sa décision de refuser les réclamations. En conséquence, l'arbitre a conclu que l'assureur avait retenu les prestations sans motif valable. L'arbitre a également conclu que l'assureur avait agi d'une façon non raisonnable en encourageant le fournisseur de services à retirer son plan de traitement.

Dans son ordonnance, l'arbitre a déclaré que la requérante a le droit de recevoir :

- le remboursement des frais d'une personne soignante,
- le remboursement de soins auxiliaires,
- le remboursement des frais médicaux pour le plan de traitement de physiothérapie déposé par Sudbury Physio Centre,
- des dommages-intérêts spéciaux représentant 50 pour cent des prestations non payées.

Type de décision : Arbitrage
Objet : (CSFO A00-001286, 20 décembre 2001); projet de loi 59; pas d'appel
Requérante : Donnahoque (Donald) Palmer
Assureur : State Farm Mutual Automobile Insurance Company
Sentence : Dommages-intérêts spéciaux

Le requérant a réclamé le remboursement du coût d'injections tronculaires, d'injections de Botox et de massages, et a prétendu que l'assureur devait payer des dommages-intérêts spéciaux pour avoir retenu sans motif valable ou retardé le paiement de prestations pour traitement psychologique et une évaluation professionnelle.

Avant l'audience, les parties ont réglé la question de la réclamation de l'assuré concernant le traitement psychologique et une évaluation professionnelle. L'assureur a admis qu'il n'avait pas répondu à la réclamation conformément au processus prévu du centre d'évaluation désigné.

L'arbitre a déclaré que le fait de payer la veille de l'audience n'éliminait pas la possibilité d'accorder des dommages-intérêts spéciaux. Elle a conclu que l'assureur n'avait pas de preuve médicale à l'appui de son refus d'accorder le remboursement du traitement psychologique, et que ses actions n'étaient pas fondées et qu'elles retardaient le rétablissement du requérant.

L'arbitre a ordonné ce qui suit :

- l'assureur doit rembourser les frais de 800 \$ couvrant les cinq séances d'injections tronculaires;
- le requérant n'a pas le droit d'obtenir le paiement du traitement de Botox et des massages,
- l'assureur doit verser des dommages-intérêts spéciaux au montant de 1 170 \$ avec les intérêts calculés conformément au paragraphe 282 (10) de la Loi sur les assurances.

Type de décision : Arbitrage
Objet : (CSFO A99-000790, 13 décembre 2001); projet de loi 164; sans appel
Requérante : Balakrishna Raja Ratnam
Assureur : Allstate du Canada, Compagnie d'Assurance
Sentence : Dommages-intérêts compensatoires

Le requérant a prétendu avoir droit à des prestations hebdomadaires et au remboursement de diverses dépenses. Peu de temps avant l'audience, il a écrit à la CSFO pour lui demander de retirer sa demande. Il n'a pas comparu à l'audience.

L'arbitre a constaté que, dès le départ, le requérant n'avait pas pris la procédure au sérieux et qu'il a agi

sans égard aux dépenses inutiles qu'engageait l'assureur. L'arbitre a autorisé le retrait, mais a ordonné au requérant de verser la somme de 3 000 \$ à l'assureur au motif que sa demande était frivole, ainsi que des frais d'arbitrage établis à 500 \$. La demande d'arbitrage a également été rejetée.

Décisions du Tribunal des services financiers

Aucune décision n'a été rendue pendant cette période. Pour obtenir la version intégrale des décisions et ordonnances passées, consultez le site Web de la CSFO à www.fSCO.gov.on.ca et suivez les liens sous la rubrique « Publications », puis « Bulletins ».

Martha Milczynski
Présidente
Commission des services financiers de l'Ontario
Présidente
Tribunal des services financiers

Philip Howell
Directeur général (intérimaire)
Commission des services financiers de l'Ontario
Surintendant des services financiers (intérimaire)

Le 6 mai 2002

Page: 666 Trouver la page:

ALLER



Version à imprimer



Marquer la page d'un signet



Envoyer cette page

[Avis importants](#) | [Confidentialité](#)

[Accueil](#) | [Ministère des Finances](#) | [Plan du site](#) | [Commentaires](#) | [English](#) | [Contactez](#)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2006

Dernière mise à jour :
8/23/2005 3:35:10 PM

Commission des services financiers de l'Ontario
5160, rue Yonge
Toronto, ON M2N 6L9
1 800 668-0128
416 250-7250

