

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](#) > **2003** : Rapport de surveillance et d'application - y compris les poursuites et les décisions découlant d'audiences - pour le troisième trimestre 2002

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- 01/03
– Général

Rapport de surveillance et d'application - y compris les poursuites et les décisions découlant d'audiences - pour le troisième trimestre 2002

Les Bulletins de contrôle et d'application de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) signalent les poursuites, les décisions découlant des audiences et les autres activités de réglementation qui contribuent à maintenir la confiance des consommateurs vis-à-vis des secteurs des services financiers que la CSFO réglemente – les assurances, les credit unions et les caisses populaires, les sociétés de prêt et de fiducie, les coopératives et les courtiers en hypothèques. La CSFO régit également les régimes de retraite; ses rapports de contrôle et d'application pour ce domaine sont publiés séparément dans le bulletin des régimes de retraite de la CSFO.

Le Tribunal des services financiers (TSF), un organe indépendant du système judiciaire, examine tous les appels et tous les examens des décisions proposées par le Surintendant des services financiers (Surintendant), qui rend la plupart des décisions de première instance. Ces appels ou examens sont effectués à la demande d'une des parties en cause. Lors d'un appel ou d'un examen de ces décisions, le TSF détermine toute question de fait ou de droit. De plus, le TSF a le pouvoir d'imposer les règles de pratique et de procédures qui s'appliquent dans les affaires qui lui sont soumises, et d'ordonner à une partie de payer les frais de l'autre partie ou les frais du Tribunal pour la procédure en question.

Le Surintendant des services financiers (Surintendant) de la CSFO administre et applique la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* (Loi sur la CSFO) et d'autres lois qui confèrent des pouvoirs ou qui attribuent des responsabilités au Surintendant. En vertu de la *Loi sur la CSFO*, le Surintendant peut déléguer l'exercice d'un pouvoir ou l'exécution d'une responsabilité qui lui est conférée. Le directeur de la Division de la délivrance des permis et de l'observation des mesures législatives (le directeur) s'est vu déléguer l'autorité de rendre les décisions relatives à la délivrance des permis.

La Division du règlement des différends offre des services de médiation, d'évaluation impartiale, d'arbitrage et d'appel comme autant de solutions de rechange équitables, économiques et rapides au système judiciaire. Un arbitre peut décider, au terme d'une audience faisant intervenir des compagnies d'assurance et des demandeurs de prestation d'indemnités d'accident prévues par la loi, d'imposer des sanctions en vertu de la *Loi sur les assurances*. En vertu de l'article 282(10), l'arbitre peut accorder une indemnité spéciale à une personne assurée si la compagnie d'assurance a retenu ou retardé le paiement d'une indemnité de façon déraisonnable.

En vertu du paragraphe 11.2 de l'article 282, si une personne assurée initie une procédure d'arbitrage et que cette procédure est frivole, vexatoire ou constitue un abus de procédure, la personne assurée peut

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.

être condamnée à payer une indemnité d'évaluation.

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

Résultat des activités de surveillance – Première étape du processus d'application

Objet : Agents d'assurance et experts en sinistres

La CSFO effectue un certain nombre d'activités de surveillance dans le cadre de ses fonctions de réglementation. Elle effectue des vérifications du passé judiciaire des futurs agents d'assurance et examine les plaintes déposées contre les agents d'assurance par d'autres agents d'assurance, par des compagnies d'assurance et par des souscripteurs. De plus, la CSFO procède à la vérification d'environ dix pour cent des demandes de renouvellement de permis des agents d'assurance-vie pour s'assurer qu'ils respectent les exigences de formation continue (FC) et d'assurance erreurs et omissions.

Ces vérifications et ces examens constituent la première étape du processus d'application. La plupart des dossiers sont réglés à cette première étape.

Pendant le troisième trimestre de 2002, la CSFO a entrepris ce qui suit :

○ Vérifications policières

Un total de 5704 vérifications policières du passé des agents d'assurance en exercice et des candidats à ce titre ont été effectuées auprès du Centre d'information de la police canadienne.

○ Plaintes et révisions

La CSFO a reçu 40 plaintes relatives au comportement d'agents d'assurance pendant le troisième trimestre qui s'étendait du 1er juillet 2002 au 30 septembre 2002. Les plaintes portaient sur des cas de fraudes, de falsification, de fausse représentation et de mauvaise conduite des agents.

Aperçu des plaintes :

<i>Plaintes en cours</i> , depuis la fin du deuxième trimestre 2002	20
Plus : <i>Plaintes reçues</i> pendant le troisième trimestre 2002	40
Moins : <i>Plaintes en cours</i> à la fin du troisième trimestre 2002	32
Nombre total de plaintes classées pendant le troisième trimestre 2002 :	28

Répartition des examens des plaintes :

Dossiers transmis pour application de la décision	19
Dossiers réglés	3
Dossiers fermés	6
Total	28

Il y a plusieurs raisons de fermer un dossier. Le plus souvent, le problème rapporté ne relève pas de la CSFO, les preuves ne permettent pas de porter plainte ou la plainte est sans fondement.

○ Vérifications

La CSFO a entrepris 562 vérifications d'agents d'assurance-vie au cours du troisième trimestre pour s'assurer qu'ils respectaient les exigences de FC. Il y a eu 653 vérifications visant à s'assurer que les agents d'assurance-vie respectaient les exigences en matière d'assurance erreurs et omissions. À la suite de ces vérifications, un seul dossier a nécessité une intervention.

Enquêtes – deuxième étape du processus d'application

À la suite de ses activités habituelles de surveillance – étude du passé judiciaire des candidats au poste d'agent d'assurance, étude des plaintes portées contre des agents, étude de la respect des exigences de FC par les agents d'assurance – la CSFO peut décider que certains dossiers méritent une enquête. L'enquête est la deuxième étape du processus d'application. On entreprend cette mesure dans le cas de dossiers qui ont été transmis au département des Enquêtes. De ce total, 21 dossiers mettaient en cause des agents d'assurance et des experts en sinistres, une avait trait à des caisses populaires, et une autre avait trait à des courtiers en hypothèque.

○ Source des enquêtes :

- Agents :

Plaintes sur le comportement des agents	16
Pratique sans permis valide	2
Allégations d'inaptitude des agents	2
Vérifications quant à la formation continue	1
Total :	21

- Credit unions :

Plaintes sur le comportement des Credit unions	1
Total :	1

- Courtiers en hypothèques :

Pratique sans permis valide	1
Total :	1
Grand Total :	23

Résultat des enquêtes :

Un total de 26 dossiers ont été traités :

Accusations portées devant la Cour des infractions provinciales	1
Retrait du parrainage de l'agent	3
Ordonnances émises par le Surintendant	7
Lettres de blâme émises	5
Dossiers fermés (aucune mesure entreprise)	10
Total:	26

Les dossiers peuvent être fermés si la preuve est insuffisante pour appuyer les accusations, ou si les accusations ne sont pas fondées. Les résultats de chaque dossier de cour et des audiences du Conseil consultatif sont rapportés pendant le trimestre au cours duquel les décisions ont été rendues. Le nom des personnes qui ont fait l'objet d'ordonnances du Surintendant ou qui ont abandonné leur permis est alors publié.

○ Lettres d'avertissement

Au cours du troisième trimestre, nous avons transmis 84 Lettres d'avertissement aux agents d'assurance-vie, toujours pour un retard du renouvellement de leur permis. Les Lettres d'avertissement ne nécessitent pas d'enquête officielle et ne sont pas comptées dans les statistiques mentionnées ci-dessus.

○ Lettres de blâme

En plus des cinq Lettres de blâme émises à la suite d'enquêtes officielles, 16 Lettres de blâme ont été émises à des agents d'assurance-vie qui n'avaient pas fourni tous les renseignements dans leur demande de renouvellement de permis.

Procès-verbal de transaction des règlements extrajudiciaires et des ordonnances du Surintendant

Au cours du troisième trimestre, sept agents ont fait l'objet de mentions de procès-verbaux de transaction pour non-respect des exigences imposées par la loi et, de ce nombre, quatre ont accepté la révocation de leur permis.

Nino Agosta	Par ordonnance, en date du 26 août 2002, le permis de cet agent de Niveau II a été révoqué. L'agent a reconnu avoir déposé plusieurs demandes d'assurance sans la permission des assurés et d'avoir falsifié la signature des demandes.
Zlata Bijelic	Par ordonnance, en date du 26 août 2002, le permis de cet agent de Niveau II a été révoqué. L'agent a reconnu avoir été employé comme agent d'hypothèque alors qu'il était titulaire d'un permis d'agent d'assurance-vie, en infraction de la <i>Loi sur l'assurance</i> .
Richard L. Korzeniewski	Par ordonnance, en date du 22 août 2002, le permis de cet agent de Niveau I a été révoqué. L'agent a fourni des faux renseignements sur sa demande initiale de permis d'agent d'assurance, ainsi que dans sa demande de renouvellement de permis. L'agent a aussi utilisé les fonds d'une personne assurée à des fins personnelles, et il était administrateur, secrétaire et directeur général d'une agence d'assurance qui ne détenait pas de permis.
Guy J. Marois	Par ordonnance, en date du 22 août 2002, le permis de cet agent de Niveau I a été révoqué. L'agent a admis avoir déposé 14 demandes fictives d'assurance-vie et avoir signé au nom de ces clients fictifs.
Austin C. Sylvester	Par ordonnance, en date du 3 septembre 2002, le permis de cet agent de Niveau II a été suspendu pour une période de 30 jours, avec entrée en vigueur le 1er octobre 2002. L'agent avait omis de suivre le nombre exigé d'heures de formation continue et il avait fait une fausse déclaration écrite lors de sa demande de renouvellement. L'agent s'est depuis conformé à l'exigence en question.
Dennis Whiston	Par ordonnance, en date du 5 juillet 2002, le permis de cet agent de Niveau II a été suspendu pour une période de 30 jours, avec entrée en vigueur le 1er août 2002. L'agent avait omis de suivre le nombre exigé d'heures de formation continue et avait fait une fausse déclaration écrite lors de sa demande de renouvellement. L'agent s'est depuis conformé à l'exigence en question.

Tolérance pour cause d'invalidité :

M. F. En considération de sa maladie grave, le permis de cet agent de Niveau II a été renouvelé. Conformément procès-verbal de transaction daté du 8 août 2002, l'agent a obtenu un permis conditionnel en attendant de se conformer à l'exigence de formation continue. L'agent a depuis lors suivi le nombre d'heures de formation continue exigé s'est conformé à l'exigence en question.

Poursuites

Assurance :

Accusation : Avoir fourni des faux renseignements à la CSFO (3 chefs)
Contre : Mark Fridgant
Verdict : Coupable

Le 6 septembre 2002, M. Fridgant a été poursuivi sous trois chefs d'accusation lui reprochant d'avoir fourni des faux renseignements à la Commission. M. Fridgant a été reconnu coupable des trois chefs et condamné à une amende de 850 \$. Jusqu'au 1er avril 2002, M. Fridgant détenait un permis d'agent d'assurance de Niveau I. Lors de sa demande de renouvellement d'agent d'assurance-vie (datée du 19 octobre 1998), M. Fridgant a omis de mentionner qu'il faisait l'objet d'une enquête de l'Association des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM) pour faute professionnelle. Le 9 juin 2000, M. Fridgant a été déclaré coupable de faute professionnelle par l'ACCOVAM. Sur sa demande de renouvellement de permis d'agent d'assurance Vie, (datée du 30 octobre 2000), M. Fridgant a encore omis de mentionner qu'il avait fait l'objet d'une enquête de l'ACCOVAM pour faute professionnelle. M. Fridgant a également omis d'indiquer sur cette demande qu'il avait fait l'objet d'une poursuite disciplinaire de la part d'un organisme de délivrance de permis et qu'il avait fait l'objet d'une sanction. M. Fridgant a accepté de mettre fin à son permis le 1er avril 2002.

Courtier en hypothèques :

Accusation : Avoir agi à titre de courtier en hypothèques sans être enregistré
Contre : Steven Yau
Verdict : Coupable

Le 3 septembre 2002, à Toronto, Steven Yau a été déclaré coupable par la Cour de justice de l'Ontario d'avoir agi à titre de courtier en hypothèques sans être enregistré à ce titre, contrairement à la *Loi sur les courtiers en hypothèques*. Il a été mis en preuve que M. Yau a tenté de conclure une hypothèque au nom de deux emprunteurs distincts, ce qu'il a réussi à faire dans l'un des deux cas, et qu'il a été payé pour ses services. Le Tribunal a déclaré M. Yau coupable et lui a imposé une amende de 27 000 \$.

Audiences

Un Conseil consultatif aide à décider de l'octroi ou du refus d'octroi d'un nouveau permis, ou de la révocation ou de la suspension d'un permis d'agent d'assurance ou d'expert en sinistres. Le Conseil tient compte de la preuve déposée par le candidat ou par l'agent ainsi que de celle déposée par le procureur de la CSFO.

Agent d'assurance Vie : Arthur N. D'Souza
Audience du Conseil consultatif : 17 avril 2002
Modification de l'Ordonnance : 23 septembre, 2002

Tel que rapporté dans le Bulletin G- 09/02 - Général, par une décision datée du 27 juin 2002, le Surintendant a ordonné que le permis de M. D'Souza soit suspendu pour une période de trois mois à compter du 1er août 2002. De plus, le Surintendant a ordonné la réduction de la durée de la suspension à un mois à compter du 1er août 2002, sous réserve que M. D'Souza s'engage par écrit à fournir une preuve de réussite d'un cours en résolution de conflits avant le 30 juin 2003.

Par modification d'Ordonnance datée du 23 septembre 2002, le Surintendant a substitué la date du 19 septembre à celle du 1er août 2002. De plus, sur réception d'une déclaration sous serment de M. D'Souza à l'effet qu'il n'avait pas posé d'acte exigeant la possession d'un permis d'agent d'assurance entre le 1er août 2002 et le 19 août 2002, le Surintendant a ordonné que cette période soit soustraite à la durée de la suspension dans sa modification d'Ordonnance.

Note : Cette décision a été portée en appel et est présentement à l'examen. M. D'Souza est autorisé à pratiquer en qualité d'agent pendant que l'appel est devant la cour.

Other FSCO hearings and related court actions

Action : Ordonnance de cesser et de s'abstenir
Contre : Puget's Sound Agricultural Society, Limited
Date : 15 août 2002

Le Surintendant a ordonné que la Puget's Sound Agricultural Society, Limited (PSASL) ainsi que tout agent ou représentant de celle-ci cesse et s'abstienne immédiatement de vendre, d'offrir ou de rendre disponible en Ontario les programmes dits de Conveyance Monetary Accountability Program (responsabilité financière en matière de transfert), d'enfouissement, de propriété individuelle ou de structure de la PSASL. Il a également ordonné que la PSASL cesse et s'abstienne immédiatement de recevoir ou de recueillir de l'argent de la part de personnes habitant en Ontario en vertu desdits programmes, d'enfouissement, de propriété individuelle ou de structure de la PSASL.

La PSASL ne détient pas, et n'a jamais détenu, de permis d'assureur en Ontario. Les programmes de la PSASL constituent de l'assurance en vertu de la *Loi sur les assurances*. La PSASL a eu la possibilité de demander une audience devant de Tribunal des services financiers. Ni la PSASL, ni aucun de ces dirigeants n'a demandé d'audience.

Résumé des mesures d'application et des activités de surveillance des douze derniers mois

Depuis 12 mois (du 1er octobre 2001 au 30 septembre 2002), la CSFO a entrepris 146 mesures d'application des règlements. Ceci représente une quantité appréciable d'activités d'application des règlements. Le tableau ci-dessous décrit le type d'action entreprise.

<u>Type d'action d'application des règlements</u>	<u>Nombre d'affaires</u>
Lettres de blâme	55
Conditions au permis par l'intermédiaire des procès-verbaux de transaction	5
Déclarations de culpabilité et amendes de la Cour des infractions provinciales	25
Révocation de commandite	7
Mises en chantier	1
Suspensions de permis	16
Abandons de permis	15
Révocations de permis	21
Ordonnances de cesser et de s'abstenir	1
Total :	146

En plus des mesures d'application, la CSFO effectue une surveillance constante de la mise en application tout au long de l'année. Au cours des 12 derniers mois, il y a eu surveillance de 17 285 procédures de mise en application. Le tableau ci-dessous précise le type de surveillance effectuée.

<u>Activités de surveillance</u>	<u>Fréquence</u>
Vérifications de la formation continue	848
Vérification du casier judiciaire des agents d'assurance-vie et des candidats à ce poste	14,106
Examen des plaintes	125
Vérification des assurances erreurs et omissions	2,206
Total :	17,285

Décisions relatives au règlement extrajudiciaire des différends

La Division du règlement des différends offre des services de médiation, d'évaluation impartiale, d'arbitrage et d'appel comme autant de solutions de rechange équitables, économiques et rapides au système judiciaire. Un arbitre peut décider au terme d'une audience d'arbitrage faisant intervenir des compagnies d'assurance et des demandeurs de prestations d'indemnité d'accidents prévues par la loi, d'imposer des sanctions en vertu de la Loi sur les assurances. En vertu de l'article 282(10), l'arbitre peut

accorder une indemnité spéciale à une personne assurée si la compagnie d'assurance a retenu ou retardé le paiement d'une indemnité de façon déraisonnable. En vertu de l'article 282(11.2), si une personne assurée engage un arbitrage qui est frivole, vexatoire ou constitue un abus de procédure, cette personne peut se voir imposer une amende.

Type de Décision : Arbitrage

Objet : (CSFO A00-000364, 21 août 2002); Projet de loi 59

Assuré : L.F.

Assureur : State Farm Mutual Automobile Insurance Company

Décision : Indemnité spéciale

Note : Cette décision est actuellement en appel.

La personne assurée demande une prestation de remplacement de revenu permanente, une prestation de soins auxiliaires et diverses prestations médicales et prestations de réhabilitation.

Dans une décision élaborée, l'arbitre a déclaré que la personne assurée avait droit à une prestation permanente de remplacement de revenu, à une prestation de soins auxiliaires et au paiement de certains frais médicaux et de réhabilitation.

La personne assurée a avancé qu'une indemnité spéciale était justifiée dans son cas en raison du refus de la compagnie d'assurance de défrayer les nombreux frais médicaux et de réhabilitation. L'arbitre a estimé qu'une partie des refus n'étaient pas sans fondement. Cependant, il a estimé que la compagnie d'assurance a refusé sans raison le programme de traitements original, qu'elle a retenu injustement les prestations de services auxiliaires, et qu'elle a refusé de façon déraisonnable de suivre les recommandations d'un ergothérapeute à qui elle avait demandé d'évaluer les besoins de la personne assurée.

L'arbitre a ordonné que :

- L'Ordonnance d'arbitrage est volumineuse, mais elle ordonne à la compagnie d'assurance « de payer une indemnité spéciale de 2500 \$. »

Type de Décision : Appel

Objet : (CSFO P01-00036, 29 juillet 2002); Projet de loi 59

Assuré : Jose Docoute

Assureur : Compagnie d'assurance Zurich

Décision : Évaluation

Note : Aucune révision judiciaire.

La personne assurée a contesté le refus de la compagnie d'assurance de payer les frais de deux évaluations. En agissant de la sorte, elle a déposé des accusations de conflit d'intérêt institutionnel et personnel contre l'arbitre. L'arbitre a rejeté l'accusation de conflit d'intérêt porté par la personne assurée et, en refusant d'entendre la cause, il a rejeté la plainte. En appel, la personne assurée a poursuivi sur la question de conflit d'intérêt.

D'entrée de jeu, l'appel était mal fondé et il a été présenté de façon abusive, en demandant une évaluation au taux maximum.

L'arbitre a ordonné que :

- l'appel soit rejeté et que l'ordonnance arbitrale du 19 septembre 2001 soit maintenue.
- Jose Docoute assume les frais d'appel de la Compagnie d'assurance Zurich, établis à 1500 \$.
- Jose Docoute paie à la Compagnie d'assurance Zurich une somme déterminée en vertu du paragraphe 11.2 de l'article 282, somme fixée à 500 \$.

Décisions du Tribunal des services financiers

Nom : Sussman Mortgage Funding Inc.
Secteur : Hypothèques
Avis de proposition : Un avis de proposition émis par le Surintendant des services financiers le 24 août 1999, proposant de révoquer l'enregistrement de courtier d'hypothèques de Sussman Mortgage Funding Inc.
Date de la décision : le 8 août 2002
Disposition : En vertu de l'article 7 (4) de la *Loi sur les courtiers en hypothèques*, une ordonnance de donner suite aux termes de l'Avis de proposition daté du 24 août 1999 sera transmise au Surintendant. Sussman Mortgage Funding Inc. a interjeté appel à la Cour divisionnaire. La décision du TSF est suspendue pendant que l'appel est devant la cour.

La version intégrale des décisions et ordonnances est disponible sur le site Web de la CSFO, à l'adresse suivante : www.fsco.gov.on.ca

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

Bryan P. Davies
Chief Executive Officer
Commission des services financiers de l'Ontario
Surintendant des services financiers

Le 28 janvier 2003

Page: 113 Trouver la page:



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 3:35:08 PM

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

