

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 quatrième 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](#)

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.

Bulletin

No. G- 03/03
– Général

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

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, des décisions découlant des audiences et d'autres activités de réglementation qui contribuent à maintenir la confiance des consommateurs vis-à-vis des secteurs des services financiers que la CSFO réglemente, soit 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 des mesures législatives concernant ce secteur sont publiés séparément dans les bulletins sur les régimes de retraite de la CSFO.

Le Tribunal des services financiers (TSF) est un organisme d'arbitrage indépendant chargé de l'audition des appels et 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 de première instance. Ces appels ou examens sont effectués à la demande de l'une ou l'autre 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 engagés par le TSF pour la procédure en question.

Le surintendant de la CSFO administre et applique la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* (la 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 d'une fonction qui lui sont conférés ou assignés.

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 indépendante, 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) de cette loi, 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 11.2 de l'article 282, 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 financiersl

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 la vérification des antécédents judiciaires 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 titulaires de police. 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 en matière de formation continue et d’assurance erreurs et omissions.

Ces vérifications et ces examens constituent la première étape du processus d’application des mesures législatives. La plupart des questions litigieuses sont résolues au cours de cette première étape.

Pendant le quatrième trimestre de 2002, la CSFO a entrepris les activités suivantes :

○ Vérifications policières

Un total de 5 386 vérifications des antécédents judiciaires 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 37 plaintes relatives au comportement d’agents d’assurance au cours du quatrième trimestre (entre le 1er octobre et le 31 décembre 2002). Les plaintes avaient pour motif la fraude, la falsification de documents, la fausse représentation et l’inconduite des agents.

Aperçu des plaintes

<i>Plaintes en cours</i> , depuis la fin du troisième trimestre 2002	32
Plus : <i>Plaintes reçues</i> pendant le quatrième trimestre 2002	37
Moins : <i>Plaintes en cours</i> à la fin du quatrième trimestre 2002	<u>32</u>
Nombre total de plaintes classées pendant le quatrième trimestre 2002 :	37

Répartition des examens des plaintes

Dossiers transmis pour d’éventuelles mesures coercitives	23
Dossiers réglés	6
Dossiers clos	<u>8</u>
Total:	37

Plusieurs raisons peuvent motiver la fermeture d’un dossier. Le plus souvent, le problème rapporté ne relève pas de la CSFO, les preuves fournies à l’appui de la plainte se révèlent insuffisantes ou la plainte est dénuée de fondement.

○ Vérifications

La CSFO a entrepris 118 vérifications d'agents d'assurance-vie au cours du quatrième trimestre pour s'assurer qu'ils respectaient les exigences en matière de formation continue. Il y a également eu 346 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 l'application de mesures coercitives.

Enquêtes – Deuxième étape du processus d'application

Comme mesure de suivi de ses activités de surveillance régulières – vérification des antécédents judiciaires des candidats au poste d'agent d'assurance, examen des plaintes portées contre des agents et vérification de l'observation des exigences en matière de formation continue par les agents d'assurance – la CSFO peut décider que certains dossiers doivent faire l'objet d'une enquête. L'enquête constitue la deuxième étape du processus d'application et cette mesure est entreprise lorsque l'on envisage d'entamer des poursuites ou de demander une audience devant le Conseil consultatif.

Au cours du quatrième trimestre 2002, la CSFO a mené les enquêtes suivantes :

○ Enquêtes entreprises

A total of 29 cases were forwarded to Investigations. Of that total, 24 cases related to agents and adjusters, two related to insurance companies and three related to loan and trust companies.

Source des enquêtes	
Agents	
Plaintes sur le comportement des agents	19
Pratique sans permis valide	2
Allégations d'inaptitude des agents	1
Vérifications quant à la formation continue	2
Total	24
Compagnies d'assurances	
Plaintes concernant la conduite des compagnies d'assurances	2
Total	2
Sociétés de prêt et de fiducie	
Pratique sans permis valide	3
Total	3
Grand total	29

Résultat des enquêtes	
Un total de 29 dossiers ont été traités	
Accusations portées devant la Cour des infractions provinciale	7
Retrait du parrainage de l'agent	0
Ordonnances émises par le surintendant	6
Lettres de blâme émises	6
Dossiers clos (aucune mesure entreprise)	10
Total	29

Les dossiers peuvent être clos si les preuves à l'appui des allégations s'avèrent insuffisantes ou si les allégations sont sans fondement. Les décisions rendues dans les dossiers soumis 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 alors publié.

○ Lettres d'avertissement

Au cours du quatrième trimestre, 63 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 pas incluses dans les statistiques mentionnées précédemment.

○ Lettres de blâme

En plus des six lettres de blâme émises à la suite d'enquêtes formelles, quatorze lettres de blâme ont été émises à des agents d'assurance-vie qui n'avaient pas fourni tous les renseignements requis dans leur demande de permis.

Procès-verbaux de transaction et ordonnances du surintendant

Au cours du quatrième trimestre, six agents ont signé un procès-verbal de transaction pour non-respect des exigences prévues par la loi. Aucune ordonnance n'a été émise concernant une révocation de permis.

Monita L. Chan	En vertu d'une ordonnance datée du 1er novembre 2002, le permis de cette agente de niveau II a été suspendu pour une période de deux ans, à compter du 1er octobre 2002. L'agente a reconnu avoir exercé des pratiques commerciales irrégulières et s'est volontairement soumise à la suspension.
Andrew W. Dencs	En vertu d'une ordonnance datée du 25 novembre 2002, le permis de cet agent de niveau II a été suspendu pour une période de 30 jours, à compter du 15 novembre 2002. Cet agent n'avait pas suivi le nombre d'heures de formation continue requises et avait fourni des renseignements essentiels inexacts dans sa demande de renouvellement. L'agent a depuis rattrapé le nombre d'heures de formation continue requises.
Paul V. West	En vertu d'une ordonnance datée du 30 novembre 2002, le permis de cet agent de niveau II a été suspendu pour une période de 30 jours, à compter du 15 décembre 2002. Cet agent n'avait pas suivi le nombre d'heures de formation continue requises et avait fourni des renseignements essentiels inexacts dans sa demande de renouvellement. L'agent a depuis rattrapé le nombre d'heures de formation continue requises.
Jeffrey M. White	Selon un procès-verbal de transaction en date du 13 décembre 2002, cet agent de niveau II a consenti à suivre deux cours relativement aux obligations éthiques des agents et à prendre la parole à un séminaire. Cet agent a investi la valeur de rachat d'un contrat d'assurance sans avoir reçu de directives du titulaire de la police. L'agent suivait les directives de l'épouse du titulaire, laquelle était séparée du titulaire de la police à ce moment. Le placement est présentement détenu dans un compte en fiducie.

Tolérance pour cause d'invalidité

L. C.	En vertu d'un procès-verbal de transaction daté du 1er novembre 2002, le permis de cet agent de niveau II a été renouvelé sous conditions. Cet agent n'avait pas suivi le nombre d'heures de formation continue requises et avait fourni des renseignements essentiels inexacts dans sa demande de renouvellement. L'agent a depuis rattrapé
--------------	--

le nombre d'heures de formation continue requises. En guise de tolérance pour des raisons de santé, aucune pénalité ne lui a été imposée.

N. K.

En vertu d'un procès-verbal de transaction daté du 11 novembre 2002, le permis de cet agent de niveau II a été renouvelé sous conditions. Cet agent n'avait pas suivi le nombre d'heures de formation continue requises et avait fourni des renseignements essentiels inexacts dans sa demande de renouvellement. L'agent a depuis rattrapé le nombre d'heures de formation continue requises. En guise de tolérance pour des raisons de santé, aucune pénalité ne lui a été imposée.

Poursuites

Assurance

Accusation : Opérer à titre d'agent d'assurance sans permis

Contre : PGM Investments Inc. (Ottawa)

Verdict : Coupable

Le 3 octobre 2002, devant la Cour de justice de l'Ontario d'Ottawa, PGM Investments Inc. a plaidé coupable à l'accusation d'avoir opéré à titre d'agent d'assurance sans le permis requis en vertu de la *Loi sur les assurances*. PGM n'avait pas renouvelé son permis et était demeuré sans permis pendant environ un an. Au cours de cette année, il avait continué à agir à titre d'agent d'assurance en violation de la Loi et avait reçu des commissions. Une amende de 1 500 \$ lui a été infligée. PGM Investments Inc. détient actuellement un permis.

Accusation : Opérer à titre d'agent d'assurance sans permis

Contre : Ram Singh Dhanota (Mississauga), agent d'assurance-vie de niveau II

Verdict : Coupable

Le 21 novembre 2002, devant la Cour de justice de l'Ontario de Toronto, Ram Sigh Dhanota a été accusé d'avoir opéré à titre d'agent d'assurance sans permis. M. Dhanota a plaidé coupable et a reconnu avoir vendu 39 polices d'assurance de voyage alors qu'il était sans permis. Pour ces activités, il a reçu des commissions totalisant 2 701,14 \$. La Cour lui a infligé une amende de 500 \$, payable dans les 30 jours. La suramende compensatoire automatique est de 110 \$. L'agent détient actuellement un permis.

Audiences

Le 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.

Aucune décision du surintendant n'a été émise au cours du quatrième trimestre.

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

Au cours des douze derniers mois (du 1er janvier au 31 décembre 2002), la CSFO a entrepris 146 mesures d'application des mesures législatives, ce qui représente une quantité appréciable d'activités d'application. Le tableau ci-dessous décrit les différents types de mesures entreprises.

Types de mesures entreprises

Nombre de dossiers

Lettres de blâme

66

Conditions liées aux permis conformément à un procès-verbal de transaction

5

Condamnations et amendes imposées par la Cour des infractions provinciales	20
Révocations de parrainage	6
Suspensions de permis	13
Remises de permis	16
Révocations de permis	14
Ordonnances de cesser et de s'abstenir	<u>1</u>
Total :	141

Outre ses mesures d'application, la CSFO mène des activités de surveillance régulières tout au long de l'année. Au cours des 12 derniers mois, elle a effectué 20 707 contrôles de conformité. Le tableau qui suit détaille les types d'activités de surveillance entreprises.

<u>Types d'activités de surveillance</u>	<u>Nombre d'activités</u>
Vérifications relatives à la formation continue	800
Vérifications du casier judiciaire d'agents d'assurance-vie	17,232
Examens de plaintes	123
Vérifications des assurances erreurs et omissions	<u>2,552</u>
Total :	20,707

Décisions relatives au règlement extrajudiciaire des différends

Type de décision :	Arbitration
Objet :	(CSFO A02-000084, 27 novembre 2002); Projet de loi 59
Assuré :	Richard Phillips
Assureur :	La Garantie, Compagnie d'Assurance de l'Amérique du Nord
Décision :	Évaluation

La personne assurée a demandé une prestation hebdomadaire de remplacement de revenu ainsi que le remboursement de frais pour services d'évaluation, médicaux et de réhabilitation.

La personne assurée a omis de communiquer avec son avocat et de se présenter à l'audience. Elle n'a fourni aucune preuve relativement à ses demandes, qui ont donc été rejetées. L'assureur a démontré le bien-fondé de la revendication à l'effet que la personne assurée a reçu des prestations excédentaires et qu'elle doit rembourser les montants versés en trop.

L'arbitre a ordonné que :

- les demandes de l'assuré soient rejetées intégralement;
- l'assuré rembourse à l'assureur le montant de 2 447,72 \$, conformément à l'article 47 de l'Annexe, ce qui représente les prestations de remplacement de revenu versées en trop au cours de la période allant du 20 novembre 2000 au 22 avril 2001;
- l'assuré rembourse à l'assureur les frais d'arbitrage, établis à 1 742,00 \$, conformément au paragraphe 282(11) de la *Loi sur les assurances*; et
- l'assuré rembourse à l'assureur le montant de 1 000 \$, conformément au paragraphe 282 (11.2) de la *Loi sur les assurances*.

Type de décision : Arbitrage
Objet : (CSFO A01-000333, 16 octobre 2002); Projet de loi 59
Assuré : Lorna Howden
Assureur : Pembridge, compagnie d'assurance (Pafco Cie d'Assurance)
Décision : Indemnité spéciale

Nota : Cette décision est actuellement en appel.

La personne assurée a demandé des prestations hebdomadaires de remplacement de revenu au-delà de la limite de 104 semaines.

L'arbitre a estimé que Pembridge n'a pas traité la demande de Mme Howden d'une façon équitable et raisonnable et a retenu sans raison les prestations hebdomadaires auxquelles Mme Howden avait droit après la limite de 104 semaines.

L'arbitre a ordonné que :

- Pembridge verse à Mme Howden les prestations de remplacement de revenu auxquelles elle avait droit après la limite de 104 semaines, en plus des intérêts courus sur tout montant impayé;
- Pembridge verse à Mme Howden une indemnité spéciale équivalent à 50 % des prestations impayées, y compris les intérêts courus;
- Pembridge verse à Mme Howden un montant de 363 \$ relativement à l'entente en suspens conclue avant l'audience.

Type de décision : Arbitrage
Objet : (CSFO A02-000215, 30 octobre 2002); Projet de loi 59
Assuré : Mark Green (succession)
Assureur : Kingsway, Compagnie d'assurances générales
Décision : Évaluation

La succession de Mark Green a demandé des prestations hebdomadaires mais y a ensuite renoncé.

L'arbitre a accepté la renonciation mais a demandé à la succession de payer une évaluation de 3 000 \$ en raison de l'absence de bien-fondé de la demande.

L'arbitre a ordonné que :

- la succession rembourse à Kingsway les frais d'évaluation, établis à 3 000 \$, conformément au paragraphe 282(11.2) de la *Loi sur les assurances*;
- la succession rembourse à Kingsway tous les frais jugés raisonnables encourus relativement à la présente procédure d'arbitrage, conformément au paragraphe 282(11) de la *Loi sur les assurances*.

Type de décision : Arbitrage
Objet : (CSFO A01-000486, 28 octobre 2002); Projet de loi 59
Assuré : Maria Da Ponte
Assureur : MFonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA)
Décision : Indemnité spéciale

Mme Da Ponte a demandé des prestations hebdomadaires de bénéficiaire sans revenu d'emploi, des prestations de soins auxiliaires et des prestations d'entretien ménager ainsi que le remboursement de certaines évaluations.

L'arbitre a estimé qu'en raison des besoins de Mme Da Ponte en matière de soins auxiliaires et d'entretien ménager, qui ont été clairement démontrés, le FIVAVA a agi de façon déraisonnable en refusant de verser les prestations qu'elle demandait. Le montant faisant l'objet de l'ordonnance représentait " approximativement 50 % des prestations de soins auxiliaires et d'entretien ménager qui ont été retenues sans motif raisonnable par la FIVAVA ".

L'arbitre a ordonné que :

- le FIVAVA verse à Mme Da Ponte les prestations de bénéficiaire sans revenu d'emploi à compter de la semaine du 8 mai 2000 et ultérieurement, conformément à l'article 12 de l'Annexe. Puisque Mme Da Ponte était âgée de plus de 65 ans au moment de l'accident, le montant de ses prestations de bénéficiaire sans revenu d'emploi doit être calculé conformément à l'article 10 de l'Annexe;
- le FIVAVA verse à Mme Da Ponte l'équivalent de 16 heures de soins auxiliaires par semaine du 5 mars au 8 novembre 2001, qui représente la limite de 104 semaines après la date de l'accident, conformément aux articles 16 et 18 de l'Annexe;
- le FIVAVA verse à Mme Da Ponte un montant de 100 \$ par semaine pour les services d'entretien ménager du 23 novembre 2000 au 8 novembre 2001, conformément à l'article 22 de l'Annexe;
- le FIVAVA rembourse à Mme Da Ponte les frais du rapport d'évaluation d'ergothérapie du RMI, en date du 31 octobre 2001, établis à 1 704,37 \$, conformément à l'article 24 de l'Annexe
- le FIVAVA verse à Mme Da Ponte une indemnité spéciale au montant de 6 000 \$, excluant les intérêts, conformément au paragraphe 282(10) de la Loi sur les assurances;
- le FIVAVA verse à Mme Da Ponte les intérêts courus sur les montants des prestations de bénéficiaire sans revenu d'emploi, des prestations de soins auxiliaires et des prestations d'entretien ménager, conformément au paragraphe 46(2) de l'Annexe.

Décisions du Tribunal des services financiers (TSF)

Aucune décision n'a été prise par le TSF au cours du quatrième trimestre de 2002.

La version intégrale des décisions et des ordonnances est disponible sur le site Web de la CSFO, à l'adresse suivante : www.fscso.gov.on.ca Allez à la section " Publications ", puis à la section " Bulletins ".

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

Bryan P. Davies
Directeur général,
Commission des services financiers de l'Ontario
Surintendant des services financiers

Le 6 juin 2003



Dernière mise à jour :
8/23/2005 3:35:08 PM

5160, rue Yonge
Toronto, ON M2N 6L9
1 800 668-0128
416 250-7250