



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](#) > **2004** : Rapport de contrôle et d'application des mesures législatives - y compris les décisions consécutives aux poursuites et aux audiences - au cours du troisième trimestre de 2003

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- 01/04
– Général

Rapport de contrôle et d'application des mesures législatives - y compris les décisions consécutives aux poursuites et aux audiences - au cours du troisième trimestre de 2003

Le rapport des Bulletins de contrôle et d'application de la Commission des Services Financiers de l'Ontario (CSFO) portant sur des activités de poursuites judiciaires, sur des décisions découlant des audiences qu'elle tient et sur d'autres activités de réglementation qui aident à rassurer les consommateurs dans les secteurs de services financiers que la CSFO réglemente tels assurances, coopératives de crédit ou caisses populaires, emprunts et fiducies, coopératives et courtiers en hypothèques. La CSFO régit également les régimes de retraite : ses rapports de contrôle et d'application dans ce secteur apparaissent séparément dans les bulletins de prestations de la CSFO.

Le Tribunal des services financiers (TSF), un organisme d'arbitrage indépendant, entend tous les appels ou revoit les décisions proposées ou destinées du surintendant des services financiers (surintendant) qui rend la majorité des décisions réglementaires de première ligne. Ces appels ou révisions sont tenues à la demande d'une des parties intéressées. Aux audiences d'appels ou de révisions, le TSF détermine toutes les questions de fait ou de loi. De plus, le TSF a l'autorité d'établir des règles de pratique et de procédure relativement aux instances qui lui sont présentées, et d'ordonner à une partie de payer les dépenses d'une autre partie ou les frais engagés par le TSF relativement à l'audience.

Le 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 lui confèrent des pouvoirs ou qui lui assignent des devoirs. En vertu de la loi sur la CSFO, le surintendant peut

déléguer l'exercice de tout pouvoir ou l'exécution de tout devoir qui lui est conféré ou assigné.

Le directeur de la division de la conformité et de la délivrance des permis (le directeur) a reçu du surintendant l'autorisation de rendre des décisions de délivrance de permis.

La Division Du Règlement des Différends fournit des services de médiation, d'évaluation neutre, d'arbitrage et d'appel offrant ainsi des solutions de rechange justes, économiques et opportunes au système judiciaire. Un arbitre a le pouvoir de décider à la fin d'une audience d'arbitrage concernant des assureurs et des demandeurs d'indemnités légales d'accident, d'imposer des pénalités en vertu de la *Loi sur les Assurances*. En vertu de l'article 282 (10), une sentence spéciale peut être imposée à un assureur qui a retenu ou retardé de façon abusive les paiements de prestations.

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.

En vertu de l'article 282(11.2), une sentence d'évaluation peut être imposée à une personne assurée si l'arbitrage est futile ou vexatoire, ou fait montre d'une procédure abusive.

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

Résultats des activités de contrôle – Première étape de la procédure d'exécution

Objet : Agents et Experts

La CSFO effectue plusieurs activités de contrôle dans le cadre de ses fonctions réglementaires. Elle mène des vérifications d'antécédents de police sur des agents potentiels et examine des plaintes contre des agents déposées par d'autres agents, assureurs et souscripteurs. De plus, la CSFO vérifie environ 10 pour cent de toutes les demandes de renouvellement des agents d'assurance-vie afin d'assurer qu'ils répondent aux attentes de la formation continue (FC) et aux exigences en matière d'assurance erreurs et omissions.

Ces vérifications, révisions et examens font partie de la première étape de la procédure d'exécution. Un nombre important d'affaires est résolu à cette première étape.

Durant le troisième trimestre de 2003, la CSFO a entrepris ce qui suit:

○ Vérification auprès de la police

En collaboration avec le Centre d'Information de la Police Canadienne, on a effectué un total de 3 967 vérifications de contrôle sur les antécédents des agents existants et potentiels.

○ Plaintes et révisions

La CSFO a reçu 28 plaintes sur la conduite des agents au cours du premier trimestre de 2003, soit du 1er juillet au 30 septembre 2003). Les motifs des plaintes comprenaient les éléments suivants : fraudes, faux, fausses déclarations et fautes professionnelles de la part de l'agent.

Aperçu des plaintes

<i>Plaintes en cours</i> , depuis la fin du deuxième trimestre de 2003	14
Plus : <i>plaintes reçues</i> durant le troisième trimestre de 2003	28
Moins : <i>plaintes en cours</i> à la fin du troisième trimestre de 2003	<u>9</u>
Nombre total de révisions de plainte effectuées durant le troisième trimestre de 2003	33

Disposition des révisions de plainte

Cas transmis pour exécution potentielle	13
Cas résolus	7
Cas fermés	<u>13</u>
Total:	33

Des cas peuvent être fermés pour diverses raisons. Les plus communes sont les suivantes : le problème soulevé est en dehors de la juridiction de la CSFO, il n'y a pas de

preuve suffisante pour établir le bien-fondé de la plainte, ou la plainte est sans fondement.

○ **Vérifications**

La FSCO a effectué 201vérifications d'agents d'assurance-vie pendant le troisième trimestre afin d'assurer qu'ils respectaient les attentes en matière de formationcontinue (FC), et 345 vérifications afin de s'assurer que les agents d'assurance-vie répondaient aux exigences en matière d'assurance erreurs et omissions.

Enquêtes – Deuxième étape de la procédure d'exécution

Dans le cadre d'un suivi de ses activités de contrôle régulières, soit vérifications des antécédents des agents potentiels auprès de la police, révisions des plaintes déposées contre les agents et vérification de la conformité des agents en matière de formation professionnelle, la CSFO peut décider que certains éléments doivent faire l'objet d'une enquête. L'enquête constitue la deuxième étape de la procédure d'exécution. On l'utilise lorsqu'on examine la possibilité de poursuites ou d'audiences tenues devant un Conseil consultatif.

Durant le troisième trimestre de 2003, la CSFO a entrepris ce qui suit :

○ **Enquêtes**

Un total de 60 cas a été transmis à la division des enquêtes. 53 cas étaient liés aux agents et aux experts, trois à des compagnies d'assurance et quatre à des courtiers en hypothèques.

Source des enquêtes

- Agents :

Plaintes sur le comportement de l'agent	36
Exercer sans permis en vigueur	<u>17</u>
Total:	53

- Compagnies d'assurances :

Exercer sans permis en vigueur	1
Plaintes sur le comportement de la compagnie d'assurance	<u>2</u>
Total:	3

- Courtiers en hypothèques :

Plaintes sur le comportement du courtier en hypothèques	<u>4</u>
Total :	4
Grand Total :	60

Résultats des enquêtes :

- On a effectué un total de 25 enquêtes portant sur un total de 25 cas :

Accusations portées au tribunal des infractions provinciales	6
Commandite d'agent retirée	3
Ordonnances rendues par le surintendant	4
Lettres de censure émises	5
Dossiers fermés (aucune poursuite)	<u>7</u>
Total:	25

Des cas peuvent être fermés s'il n'y a pas de preuves suffisantes pour soutenir les allégations, ou si les allégations sont sans fondement. Les résultats des affaires judiciaires et des audiences d'un Conseil consultatif font l'objet d'un rapport durant le trimestre au cours duquel les décisions sont rendues. Les noms des personnes assujetties aux ordonnances du surintendant ou qui ont racheté leur permis sont indiqués sur une liste à cet effet lorsque de tels événements se produisent.

○ **Lettre d'avertissement**

Au cours du troisième trimestre, 71 lettres d'avertissement ont été envoyées à des agents d'assurance-vie : soit à tous ceux qui étaient en retard pour demander le renouvellement de leur permis. Les lettres d'avertissement ne requièrent pas d'enquêtes officielles et ne figurent pas dans les statistiques précédentes.

○ **Lettres de blâme**

Cinq lettres de blâme ont été émises à la suite de la tenue d'enquêtes officielles.

Procès-verbal de transaction et ordonnances du surintendant

Au cours du troisième trimestre, quatre agents ont subi un procès-verbal de transaction pour inobservation des exigences prévues par la loi. Parmi ceux-ci, un agent a reçu une ordonnance annulant son permis.

Vaughn L. Chambers	En vertu d'une ordonnance émise le 30 juin 2003, cet agent de niveau II s'est fait révoquer son permis. L'agent a contrefait la signature d'un client relativement à une demande de prêt, et a ensuite acheté au nom du client un produit qui était différent de celui qui avait été demandé. (Cette ordonnance était omise du bulletin du deuxième trimestre).
Gary R. Drinkill	En vertu de l'ordonnance du 23 Juillet 2003, le permis de cet agent de niveau II a été suspendu pour une durée de 30 jours. L'agent a reconnu avoir signé en tant qu'agent réalisateur plusieurs demandes d'assurances au nom d'un agent sans permis, ou d'avoir agi comme « façade ».
Carolyn A. Harrison	En vertu de l'ordonnance du 1er Août 2003, le permis de cette agente de niveau II a été suspendu pour une durée de 30 jours pour avoir contrefait la signature d'un client sur un formulaire de transfert de police. L'agente reconnaît que cette pratique était inappropriée.

Kim A. Tran

En vertu de l'ordonnance du 1er Août 2003, le permis de cette agente de niveau II a été suspendu pour une durée de 7 jours. L'agente a reconnu avoir signé comme agente réalisatrice et perçu des commissions sur deux polices d'assurance, alors qu'un agent sans permis avait réellement accepté les demandes. De plus, l'agente n'était pas présente au moment de la transaction.

Courtiers en hypothèques

Mortgage Time Inc.

En vertu de l'ordonnance du 18 Juillet 2003, l'inscription de Mortgage Time Inc. a été suspendue pour une durée de 6 mois, à compter du 1er septembre 2003. De faux renseignements ou des renseignements trompeurs avaient été fournis à la CSFO lors de l'enquête.

Poursuites

Courtiers en hypothèques

Accusation : Agir en qualité de courtier en hypothèques sans être inscrit**Contre :** Walter Moran**Verdict :** Coupable

Le 23 Septembre 2003, devant le Tribunal de Justice de l'Ontario de Barrie, Walter Moran a plaidé coupable à une accusation d'avoir agi comme courtier en hypothèques bien qu'il ne soit pas inscrit en ce sens. Il a été condamné à verser une amende de 5 000 \$ (dollars canadiens) après que la Cour a pris en considération la situation financière du moment de M. Moran.

Entre 1997 et 2000, M. Moran et un associé ont annoncé le lancement d'un programme de placement hypothécaire s'adressant aux personnes âgées dans la région du lac Simcoe. Les renseignements sur le placement n'expliquaient pas que le prêt hypothécaire ne serait pas complètement garanti jusqu'à ce que les réparations et rénovations soient terminées et que la valeur réelle du marché ait été déterminée. Certains investisseurs ont reçu le taux de rendement annoncé, mais d'autres ont perdu une partie de leur placement.

Coopératives de crédit ou caisses Populaires

Accusation : Permettre à un membre de retirer plus de fonds qu'il n'y a d'argent disponible**Contre :** Tina I. Bertram**Verdict :** Coupable

Le 29 Août 2003, devant le Tribunal de justice de l'Ontario à Toronto, Mme Bertram, directrice d'une coopérative de crédit, a plaidé coupable d'avoir permis à un client de prélever plus d'argent d'un compte que le client n'en possédait dans le compte en question. Elle a été condamnée à verser une amende de 250 \$. Mme Bertram a retardé le traitement de chèques sans provision de certains membres : elle avait l'intention de les traiter quand il y aurait suffisamment de liquidités dans les comptes. Les chèques étaient payés à même les fonds de la coopérative. Il en a résulté que certains membres ont pu retirer plus d'argent qu'ils en avaient dans leur compte

Audiences

Un Conseil consultatif aide à déterminer l'octroi ou le refus d'un nouveau permis ou la révocation ou la

suspension possible du permis en cours d'agents d'assurance et d'experts existants. La Conseil considère les pièces justificatives présentées par le demandeur ou l'agent, de même que celles transmises par un conseiller juridique au nom de la CSFO.

Le surintendant n'a rendu aucune décision durant le troisième trimestre.

Résumé des activités de contrôle et de poursuite au cours des 12 derniers mois

Au cours des douze derniers mois (1er Octobre 2002 au 30 Septembre 2003), la CSFO a engagé 140 poursuites. Ceci représente une quantité importante de poursuites. Le tableau ci-dessous détaille le type d'activités mises de l'avant.

<u>Type de procédure d'application</u>	<u>Nombre de cas</u>
Lettres de blâme	57
État des permis par procès-verbal de transaction	6
Condamnations et amendes imposées par la Cour des infractions provinciales	12
Révocations de commandite	10
Suspensions de permis	18
Cessions de permis	22
Révocations de permis	11
Ordonnances de cessation et d'abstention	1
Avertissements disciplinaires	1
Engagements	<u>2</u>
Total:	140

En plus d'entamer des poursuites, la CSFO assure un contrôle des applications en cours tout au long de l'année. Au cours des 12 derniers mois, elle a effectué 22 121 instances de contrôle des applications. Le tableau ci-dessous détaille les types de contrôle effectués.

<u>Activités de contrôle</u>	<u>Nombre de cas</u>
Vérifications de la formation continue	606
Vérifications des casiers judiciaires des agents ou demandeurs auprès de la police	19,971
Révision de plainte	154
Vérifications en matière d'assurance erreurs et omissions	<u>1,390</u>
Total:	22,121

Décisions en matière de règlement de différends

La Division du Règlement des Différends fournit des services de médiation, d'évaluation neutre, d'arbitrage et d'appel offrant ainsi des solutions de rechange justes, économiques et opportunes au système judiciaire. Un arbitre a le pouvoir de décider à la fin d'une audience d'arbitrage concernant des assureurs et des demandeurs d'indemnités légales d'accident, d'imposer des pénalités en vertu de la *Loi sur les Assurances*. En vertu de l'article 282 (10), une sentence spéciale peut être imposée à un assureur qui a retenu ou retardé de façon abusive les paiements de prestations.

En vertu de l'article 282(11.2), une sentence d'évaluation peut être imposée à une personne assurée si l'arbitrage est futile ou vexatoire, ou fait montre d'une procédure abusive.

Type de décision : Appel
Objet : (FSCO P02-00017, 17 juillet 2003); projet de loi 59

Demandeur : Elmer Langdon
Assureur : Pafco Insurance Company Limited
Type de sentence : Particulière

Dans une décision rendue le 7 juin 2002, l'Arbitre a ordonné à Allstate de régler les dépenses de traitement et les intérêts sur ces profits, et imposé une sentence particulière de 1 000 \$ pour avoir manqué d'honorer ses obligations suivant la publication d'un rapport du Centre d'Évaluation Désigné (figurant dans le rapport de contrôle et d'application du deuxième trimestre de 2002). Allstate a fait appel.

Le délégué du directeur a ajusté la part d'intérêts de l'ordonnance en faveur d'Allstate et a réduit la sentence spéciale de 1000 \$ à 500 \$.

L'arbitre a ordonné que :

- L'appel soit autorisé en partie. Les alinéas 2 et 3 de l'ordonnance d'arbitrage, datée du 7 juin 2002, doivent être annulés et remplacés par ce qui suit :
- Pafco devra payer les intérêts à M. Langdon conformément avec l'article 46(2) comme suit :
 - sur la première facture : à partir de 30 jours après réception de la facture;
 - sur le reste des 15 premières sessions : à partir de 30 jours après réception de la deuxième facture; et
 - sur le reste des 54 premières sessions : à partir de 30 jours après réception de la cinquième facture.
- Pafco Insurance Company devra payer à M. Langdon des dommages et intérêts de 500 \$.

Type de décision : Arbitrage
Objet : (FSCO A02-000593 et A02-000646, 24 Juillet 2003); projet de la loi 59
Demandeur : Syed Ibrahim
Assureur : Assureurs terrestres, Membres de la Lloyd's
Type de sentence : Évaluation

L'assuré a demandé des indemnités de remplacement de revenu, de frais médicaux et d'entretien ménager. L'assureur a maintenu que l'accident était monté de toutes pièces.

Après présentation de ses preuves, M. Ibrahim, a demandé, par le biais de son représentant, un ajournement et de retirer la demande d'arbitrage. Lorsque l'arbitre a refusé ces requêtes, M. Ibrahim et son représentant ont quitté l'audience.

L'arbitre a ordonné que :

Questions préliminaires :

- La requête du demandeur visant à obtenir un ajournement soit rejetée.
- La requête du demandeur visant à obtenir le retrait de la demande d'arbitrage soit rejetée.

Questions de fond :

- La réclamation du demandeur pour le versement d'indemnités de remplacement de revenu soit rejetée.
- La réclamation du demandeur visant à obtenir une indemnité pour soins médicaux relativement à un traitement chiropratique soit rejetée.

- La réclamation du demandeur visant à obtenir une indemnité pour entretien ménager soit rejetée.
- L'arbitre n'a pas besoin de décider si la *Lloyd's a le droit d'invoquer* l'article 33 de l'*Annexe* pour suspendre le versements des indemnités d'accident du demandeur.
- L'arbitre n'a pas besoin de décider si la *Lloyd's peut invoquer* l'article 42 de l'*Annexe* pour suspendre le versements des indemnités d'accident du demandeur,
- Aucune ordonnance ne soit rendue en vertu du paragraphe 282 (11) de la Loi sur les Assurances quant aux frais du demandeur.
- Le demandeur verse 5 000 \$ pour couvrir le frais de la Lloyd's en vertu du paragraphe 282 (11) de la Loi sur les Assurances.
- Le Demandeur verse à la Lloyd's 1 500 \$ en vertu du paragraphe 282 (11.2) de la *Loi sur les Assurances*.

Type de décision : Arbitrage
Objet : (FSCO A01-000969, 7 Août 2002); projet de la loi 59
Demandeur : Ingrid Burke
Assureur : Compagnie d'Assurances Allstate du Canada
Type de sentence : Évaluation

Mme Burke a fait une demande d'arbitrage. Allstate a soulevé une question préliminaire. La compagnie a prétendu que Mme Burke n'était pas habilitée à la poursuivre en justice car elle n'avait assisté à aucun interrogatoire de l'assureur et n'avait pas retourné le formulaire requis pour planifier une évaluation par un Centre d'évaluation désigné.

Dans des décisions datées du 8 Novembre 2002 et du 24 Mars 2003, l'arbitre a retenu que Mme Burke n'était pas habilitée à faire une demande d'arbitrage. Ni Mme Burke ni son représentant n'ont assisté à l'audience préliminaire. L'audience s'est déroulée sans eux et, dans une décision datée du 8 Novembre 2002, l'arbitre a ordonné que :

- Mme Burke verse à Allstate les frais normaux d'arbitrage au montant de 6 965,21 \$.
- Mme Burke devra verser à Allstate 3 000 \$ en vertu de l'article 282(11.2) de la Loi sur les Assurances car elle a fait une demande d'arbitrage futile.

Type de décision : Arbitrage
Objet : (FSCO A99-000521, 12 Septembre 2003); projet de la loi 59
Demandeur : Lucia Stargratt
Assureur : Compagnie d'Assurances Zurich
Type de sentence : Dommages et intérêts

Dans une décision datée du 4 Octobre 2001, l'arbitre a ordonné à Zurich de payer un montant équivalent à 50 pour cent des prestations non versées (figurant dans le rapport de contrôle et d'application du quatrième trimestre de 2001). En appel, le délégué du directeur a renvoyé les faits à l'arbitre afin qu'il détermine le montant des dommages et intérêts.

Dans une décision datée du 12 Septembre 2003, l'Arbitre a fixé le montant des dommages et intérêts à 35 28,58 \$.

L'arbitre a ordonné que :

- Zurich verse à Mme Stargratt la somme totale de 161 144.87 \$, représentant le montant des prestations à être versées, les dommages et intérêts et les intérêts courus jusqu'au 11 juillet 2003.
- Cette sentence continuera à porter des intérêts à 2 pour cent par mois, composés mensuellement, tel que spécifié au paragraphe 46 (2) de l' Annexe et dans le contrat d'assurance à partir du 11 juillet 2003, et ce jusqu'au moment ou elle sera réglée en

totalité.

Type de décision : Arbitrage
Objet : (FSCO A02-000642, 17 septembre 2003); projet de loi 59
Demandeur : Sheridon F. Forbes
Assureur : TTC Insurance Company Limited
Type de sentence : Évaluation

Mme Forbes a fait une demande d'arbitrage, réclamant le versement de différentes indemnisations d'accidents. La TTC a contesté ses réclamations, demandant également si elle avait été vraiment victime d'un « accident » selon la définition de l'Annexe. Mme Forbes a failli dans la présentation de certains documents et ne s'est pas présentée à l'audience.

L'arbitre a trouvé que Mme Forbes avait entamé une procédure d'arbitrage qui constituait un recours à la fois abusif et futile.

L'arbitre a ordonné que:

- La demande d'arbitrage soit rejetée.
- Sheridon F. Forbes verse la somme de 3 535 \$ à TTC en vertu des paragraphes 282(10) et 282 (11.2) de la Loi sur les Assurances, L.R.O. 1990, chapitre I. 8.

Décisions du Tribunal des services Financiers (TSF)

Nom : Global Mortgage Link Corp.
Secteur d'activité : Courtier en hypothèques
Avis de proposition : Le Surintendant des services financiers a émis un avis de proposition (ADP) le 18 Septembre 2002 afin d'annuler l'inscription de Global Mortgage Link Corp. en tant que courtier en hypothèques. Les motifs du Surintendant pour émettre l'ADP étaient fondés sur la condamnation de M. Peter Chatt, actionnaire unique et directeur de la société, relativement à un chef d'accusation de vol de plus de 5 000 \$: M. Chatt a été reconnu coupable d'avoir volé 125 000 \$ à un partenaire d'affaires.

Date de Décision : 17 Juillet 2003
Disposition : Le Tribunal a confirmé l'Avis de proposition du surintendant et a ordonné au Surintendant d'exécuter les dispositions de l'avis visant à annuler l'inscription de Global Mortgage Link Corp.

For the full text of Decisions/Order, please refer to FSCO's web site at: www.fSCO.gov.on.ca

Colin McNairn
 Président (Suppléant)
 Commission des Services Financiers
 de l'Ontario
 Président (Suppléant)
 Tribunal des Services Financiers

Bryan P. Davies
 Directeur Général
 Commission des Services Financiers
 de l'Ontario
 Surintendant des Services Financiers

27 Janvier 2004

Page: 118 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

Commission des services financiers de l'Ontario

Dernière mise à jour :
8/23/2005 3:35:09 PM

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

