

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](#) > [2004](#) : Rapport de contrôle et d'application des mesures législatives - y compris les décisions consécutives aux poursuites et aux audiences - pour le quatrième 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- 03/04
– Général

Rapport de contrôle et d'application des mesures législatives - y compris les décisions consécutives aux poursuites et aux audiences - pour le quatrième 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.

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 quatrième 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 4466 vérifications de contrôle sur les antécédents des agents existants et potentiels.

○ Plaintes et révisions

La CSFO a reçu 38 plaintes sur la conduite des agents au cours du quatrième trimestre de 2003, soit du 1er octobre au 31 décembre 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 contre les agents

<i>Plaintes en cours</i> , depuis la fin du troisième trimestre de 2003	9
Plus : <i>plaintes reçues</i> durant le quatrième trimestre de 2003	38
Moins : <i>plaintes en cours</i> à la fin du quatrième trimestre de 2003	<u>19</u>
Nombre total de <i>révisions de plainte</i> effectuées durant le quatrième trimestre de 2003	28

Disposition des révisions de plainte

Cas transmis pour exécution potentielle	13
Cas résolus	5
Cas fermés	<u>10</u>
Total	28

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.

La CSFO a reçu 16 plaintes sur la conduite des techniciens juridiques au cours du quatrième trimestre.

Aperçu des plaintes contre les techniciens juridiques

<i>Plaintes en cours</i> , depuis la fin du troisième trimestre de 2003	0
Plus : <i>plaintes reçues</i> durant le quatrième de 2003	16
Moins : <i>plaintes en cours</i> à la fin du quatrième trimestre de 2003	<u>10</u>
Nombre total de <i>révisions de plainte</i> effectuées durant le quatrième trimestre de 2003	6

Disposition des révisions de plainte contre les techniciens juridiques

Cas résolus	2
Cas fermés	<u>4</u>
Total:	6

○ **Vérifications**

La CSFO a effectué 269 vérifications d'agents d'assurance-vie pendant le quatrième trimestre afin d'assurer qu'ils respectaient les attentes en matière de formation continue (FC), et 341 vérifications afin de s'assurer que les agents d'assurance-vie répondaient aux exigences en matière d'assurance erreurs et omissions. La CSFO a effectué également 205 vérifications de techniciens juridiques afin de s'assurer qu'ils 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 quatrième trimestre de 2003, la CSFO a entrepris ce qui suit :

○ **Enquêtes**

Un total de 33 cas a été transmis à la division des enquêtes. 18 cas étaient liés aux agents et aux experts, un à des compagnies d'assurance, dix à des courtiers en hypothèques, trois à des coopératives de crédit et un à des sociétés de prêt et de fiducie.

Source des enquêtes

- Agents :

Plaintes sur le comportement de l'agent	13
Exercer sans permis en vigueur	<u>5</u>
Total :	18

- Compagnies d'assurances :

Plaintes sur le comportement de la compagnie d'assurance	<u>1</u>
Total :	1

- Courtiers en hypothèques :

Plaintes sur le comportement des coopératives de crédit	8
Exercer sans permis en vigueur	<u>2</u>
Total :	10

- Coopératives de crédit :

Plaintes sur le comportement de la coopérative de crédit	1
Exercer sans permis en vigueur	<u>2</u>
Total :	3

- Sociétés de prêt et de fiducie :

Exercer sans permis en vigueur	<u>1</u>
Total :	1
Grand total :	33

Résultats des enquêtes :

- On a effectué un total de 37 enquêtes :

Accusations portées au tribunal des infractions provinciales	19
Commandite d'agent retirée	0
Ordonnances rendues par le surintendant	3
Lettres de censure émises	7
Dossiers fermés (aucune poursuite)	<u>8</u>
Total :	37

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.

- **Lettres d'avertissement**

Au cours du quatrième trimestre, 46 lettres d'avertissement ont été délivrées à des agents d'assurance-vie qui ont demandé le renouvellement de leur permis en retard. Les lettres d'avertissement ne nécessitent pas l'ouverture d'une enquête formelle et en font pas partie des statistiques qui précèdent.

- **Lettres de blâme**

En plus des sept lettres de blâme délivrées par suite d'enquêtes formelles, deux lettres de blâme ont été délivrées à des agents d'assurance-vie qui n'ont pas fourni tous les éléments d'information requis dans leur demande de permis.

Procès-verbal de transaction et ordonnances du surintendant

Au cours du quatrième trimestre, trois agents ont conclu un procès-verbal de transaction pour non-respect des exigences prévues par la loi. Deux de ces agents ont consenti à des ordonnances révoquant leur permis pour des infractions non liées à la formation permanente.

Nazzareno "Rino" Crescenzi	En vertu d'une ordonnance émise le 10 décembre 2003, cet agent de niveau II s'est fait révoquer son permis. L'agent a détourné les fonds d'investissement de sept clients et s'en est servi à des fins personnelles.
Gaetano Ferraro	En vertu d'une ordonnance émise le 4 novembre 2003, cet agent de niveau II s'est fait révoquer son permis. L'agent a détourné les fonds d'investissement de deux clients de même que l'acquittement de prime d'un autre client et s'en est servi à des fins personnelles.
Douglas C. Searle	En vertu d'une ordonnance émise le 3 novembre 2003, le permis de cet agent de niveau II a été suspendu pour une période de 30 jours à compter du 1er janvier 2004. M. Searle n'a pas respecté les exigences relatives à la formation permanente et s'est rendu coupable d'une inexactitude importante dans sa demande de renouvellement. Il a depuis suivi les heures de formation permanente exigées.

Poursuites

Aucune poursuite n'a été entamée durant le trimestre.

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. Le 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.

Agent d'assurance demandeur : **Sydney Baxter-Dennis (Scarborough), agent de niveau II**

Audience du Conseil consultatif : **le 8 septembre 2003; le 29 octobre 2003**

Décision : **Permis suspendu**

Une audience du Conseil Consultatif a été tenue à Toronto afin d'examiner la suspension ou la révocation du permis de M. Baxter-Dennis suite aux allégations à l'effet que l'agent aurait contrefait la signature d'un client sur un formulaire de demande d'assurance et aurait indiqué faussement avoir été témoin de la signature du client. Le Conseil n'a pas reconnu sa culpabilité. Dans son rapport, le Conseil a recommandé de suspendre le permis de M. Baxter-Dennis pendant une période trois mois, imputant qu'il s'agissait de circonstances atténuantes et qu'en plus M. Baxter-Dennis ne comptait pas d'antécédents antérieurs de mauvaise conduite et qu'il avait collaboré avec l'enquête.

Suite à une décision rendue le 5 décembre, le surintendant a accepté la constatation quant aux faits du Conseil et a ordonné que le permis de M. Baxter-Dennis soit suspendu pour une période de trois mois, à compter du 1er janvier 2004. Suite à une modification apportée à la décision datée du 31 décembre 2003, le surintendant a modifié la date du début la suspension de M. Baxter-Dennis, cette dernière passant du 1er janvier 2004 au 1er novembre 2003.

Agent d'assurance demandeur : **Michael Benezra (Richmond Hill), agent de niveau I**

Audience du Conseil consultatif : **12 et 13 novembre 2003**

Décision : **Permis révoqué**

Une audience du Conseil Consultatif a été tenue à Toronto afin d'examiner la suspension ou la révocation du permis de M. Benezra suite aux allégations à l'effet que l'agent aurait contrefait les signatures de clients sur 14 formulaires d'assurance vie (c.-à-d. 7 cas de 2 polices chacune), qu'il a conseillé à un autre

client de contrefaire la signature de son conjoint sur une demande et qu'il a soumis de faux résultats d'épreuves par écouvillonnage sur 12 de ces demandes. Ces fautes professionnelles sont survenues entre juillet et décembre 2001. M. Benezra a admis toutes les allégations qui ont été portées contre lui avant l'audience. Cependant, durant cette période, il a également trompé les investigateurs de multiples fois sur le nombre de signatures qu'il a contrefaites.

Suite à une décision rendue le 29 décembre 2003, le surintendant a accepté la constatation quant aux faits du Conseil et a ordonné que le permis de M. Benezra soit révoqué.

Agent d'assurance demandeur : **Michael G. Goselin (Peterborough), agent de niveau II**

Audience du Conseil consultatif : **L'agent n'a pas demandé d'audience**
Décision : **Permis révoqué**

Un avis d'audience a été envoyé à M. Michael Goselin afin qu'il songe à révoquer son permis d'agent d'assurance vie suite aux mesures disciplinaires imposées par la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario. Les faits comprenaient entre autres ce qui suit : M. Goselin n'a pas fait suffisamment de recherches sur les placements qu'il vendait, il ne comprenait pas bien comment ces placements fonctionnaient et il a fait de fausses déclarations à des clients, dont de nombreux ont subi des pertes.

Suite à une décision rendue le 5 décembre 2003, le surintendant a trouvé que les allégations contre M. Goselin étaient fondées et a ordonné que son permis d'assurance-vie soit révoqué.

Autres audiences de la CSFO et autres poursuites judiciaires liées

Ordonnance : **Ordonnance de cesser et de s'abstenir**

Contre : **John Lesley May, MT & W Insurance Managers Ltd.**

Date : **1er décembre 2003**

Le 1er décembre 2003, le surintendant a émis une ordonnance de cesser et de s'abstenir contre John Leslie May et MT & W Insurance Managers Ltd., leur ordonnant de cesser d'agir comme agents d'assurance, de fournir une liste des personnes qui ont versé des primes à M. May et/ou à sa société, et de retourner toutes les primes qui ont été versées. En deux occasions,

M. May a vendu de l'assurance malgré le fait que ni lui ni sa société ne détenait de permis en ce sens, et l'assureur allégué Louisiana auprès de qui l'assurance était placée ne détenait pas de permis ni en Ontario ni en Louisiane.

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

Au cours des douze derniers mois (1er janvier 2003 au 31 décembre 2003), la CSFO a engagé 146 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	46
État des permis par procès-verbal de transaction	3
Condamnations et amendes imposées par la Cour	10
des infractions provinciales	10
Révocations de commandite	17

Suspensions de permis	27
Cessions de permis	15
Révocations de permis	2
Ordonnances de cessation et d'abstention	1
Avertissements disciplinaires	2
Engagements	<u>13</u>
Total :	146

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 21 543 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	757
Vérifications des casiers judiciaires des agents ou demandeurs auprès de la police	19,051
Révision de plainte	145
Vérifications en matière d'assurance erreurs et omissions - agents d'assurance	1,385
Vérifications en matière d'assurance erreurs et omissions - techniciens juridiques	<u>205</u>
Total :	21,543

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.

Type de décision: **Appel**

Objet : **(CSFO P03-00006, 18 novembre 2003); projet de loi 59**

Applicant : **Susan P. Driver**

Assureur : **Traders General Insurance Company**

Type de sentence : **Particulière**

Dans une décision rendue le 8 janvier 2003, l'Arbitre a ordonné à General Insurance Company de verser certaines indemnités d'accident et a imposé une sentence spéciale de 1000 \$ (figurant dans le rapport de contrôle et d'application du premier trimestre de 2003). Les deux parties ont fait appel.

Le délégué du directeur a maintenu que l'Arbitre avait erré en imposant une sentence spéciale.

Le délégué du directeur a ordonné que :

- L'appel soit rejeté. L'appel incident a été autorisé. Les alinéas 1, 2 et 5 de l'ordonnance d'arbitrage, datée du 8 janvier 2003 sont confirmées. L'alinéa 4 (sentence spéciale) est annulé. L'alinéa 3 (frais de Tai Chi et liés à des promenades de chiens) sont annulés et remplacés par ce qui suit :

3. Traders devra payer à Mme Driver 1299,86 \$ pour le coût de deux programmes de Tai

Chi en vertu de l'article 15(5)(l) de l'AIAL-1996.

- Les parties paieront leurs propres frais d'appels.

Type de décision: Appel

Objet : (CSFO P03-00006, 20 novembre 2003); projet de loi 59

Demandeur : Lorna Howden

Assureur : Pembridge Insurance Company (Pafco Ins. Co.)

Type de sentence : Particulière

Dans une décision rendue le 16 octobre 2002, l'arbitre a ordonné à Pembridge Insurance Company (Pafco Ins. Co.) de payer une indemnité de remplacement de revenu et une sentence spéciale correspondant à 50 pour cent de l'indemnité non payée, incluant l'intérêt couru (figurant dans le rapport de contrôle et d'application du quatrième trimestre de 2002). Pembridge en appelle de la sentence spéciale.

Le directeur de l'arbitrage a maintenu que l'arbitre a erré en ne fixant pas le montant déterminé de la sentence spéciale et en concluant que Pembridge devait payer le montant maximum alloué par loi. Le directeur a fixé la sentence spéciale à 5000 \$.

Le directeur de l'arbitrage a ordonné que :

- L'appel relatif à l'ordonnance d'arbitrage datée du 16 octobre 2002 soit autorisé en partie. L'alinéa 2 est annulé et remplacé par ce qui suit :

2. Pembridge devra payer à Mme Howden une sentence spéciale fixée à 5000 \$.

Type de décision: Appel

Objet : (CSFO P03-00019, 15 décembre 2003); projet de loi 59

Demandeur : Harold Trottier

Assureur : Royal & SunAlliance Insurance Company of Canada

Type de sentence : Particulière

Dans une décision rendue le 29 avril 2003, l'arbitre a ordonné non seulement à M. Trottier de rembourser plus de 40 000 \$, mais a ordonné également à Royal de payer une sentence spéciale de 350 \$ (figurant dans le Bulletin général G - 08/03 : Rapport de contrôle et d'application - incluant des décisions en matière de poursuite et d'audience - du deuxième trimestre de 2003). M. Trottier en a appelé des deux aspects, avançant que la sentence spéciale aurait dû être plus élevée.

Le directeur de l'arbitrage a autorisé certains aspects de l'appel de M. Trottier, mais n'a pas modifié le montant de la sentence spéciale.

Type de décision: Arbitrage

Objet : (CSFO A02-000161, 31 décembre 2003); projet de loi 59

Demandeur : Luciano Amato

Assureur : Wawanesa Mutual Insurance Company

Type de sentence : Sentence spéciale

M. Amato a demandé des indemnités continues de remplacement de revenu, y compris des indemnités de 104 semaines.

L'arbitre a déterminé que M. Amato avait droit à des indemnités continues de remplacement de revenu. Elle a retenu également que Wawanesa avait commencé par retarder abusivement le paiement des indemnités puis avait agi abusivement en cessant de verser les indemnités et en continuant à les retenir.

Wawanesa a ordonné que:

- Wawanesa paye à M. Amato une indemnité de remplacement de revenu de 400 \$ par semaine en vertu des articles 4 et 5 de l'Annexe à partir du 25 octobre 2000 et ce de façon continue.
- Wawanesa paye à M. Amato de l'intérêt sur les indemnités dues en vertu du paragraphe 46 (2) de l'Annexe.
- Wawanesa paye à M. Amato une sentence spéciale de 40 000 \$ incluant l'intérêt en vertu du paragraphe 282(10) de la Loi sur les assurances.

Décisions du Tribunal des services Financiers (TSF)

Il n'y a aucune décision du TSF à signaler ce trimestre.

Pour le texte intégral sur les décisions ou ordonnances, veuillez consulter le site Internet de la CSFO à l'adresse suivante : 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

3 mars 2004

Page: 115 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 3:35:09 PM

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

