



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](#) > [2007](#) : Rapport de contrôle et d'application des mesures législatives - y compris les décisions consécutives aux poursuites et aux audiences - du 1er octobre au 31 décembre 2006

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-01/07
-Général

Rapport de contrôle et d'application des mesures législatives - y compris les décisions consécutives aux poursuites et aux audiences - du 1er octobre au 31 décembre 2006

Les bulletins de contrôle et d'application des mesures législatives de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) rendent compte des activités de la Commission liées aux poursuites engagées, des décisions consécutives aux audiences tenues en vertu des lois régissant la CSFO et d'autres activités de réglementation qui maintiennent la confiance des consommateurs dans les secteurs des services financiers réglementés par la CSFO – c'est-à-dire 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 réglemente aussi 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.

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

Le surintendant des services financiers administre et applique la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* (la Loi sur la CSFO) ainsi que d'autres lois qui lui confèrent des pouvoirs et des fonctions. En vertu de la Loi sur la CSFO, le surintendant peut déléguer l'exercice des pouvoirs ou fonctions qui lui sont conférés ou assignés. Le surintendant a délégué au directeur général de la Division de la délivrance des permis et de la surveillance des pratiques de l'industrie (le directeur) le pouvoir de rendre des décisions touchant la délivrance des permis.

La Direction des services de règlement des différends fournit des services de médiation, d'évaluation indépendante, d'arbitrage et d'appel comme méthodes extrajudiciaires, justes, rapides et économiques de régler les litiges. L'arbitre peut décider, à l'issue de l'audience d'arbitrage faisant intervenir des assureurs et des personnes réclamant des indemnités d'accident légales, d'imposer des peines en vertu de la *Loi sur les assurances*.

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.

La *Loi sur les assurances* autorise les arbitres et les arbitres des appels à rendre deux sortes d'ordonnance d'application, que nous rapportons dans le présent bulletin. Premièrement, aux termes du paragraphe 282(10), une sentence arbitrale spéciale peut être rendue contre un assureur qui a retenu ou retardé les paiements de façon déraisonnable. Deuxièmement, aux termes du paragraphe 282(11.2), l'arbitre peut ordonner, dans certains cas, au représentant de payer personnellement des frais.

ACTIVITÉS DE LA COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO ET DU TRIBUNAL DES SERVICES FINANCIERS

Activités de contrôle

La CSFO entreprend un certain nombre d'activités de contrôle dans le cadre de ses fonctions de réglementation. Elle vérifie le casier judiciaire des agents éventuels et des parajuristes, et examine les plaintes déposées contre des agents, des parajuristes, des fournisseurs de services de santé, des compagnies d'assurance et d'autres secteurs de services financiers. La CSFO vérifie aussi les demandes de renouvellement de permis d'agent d'assurance-vie pour s'assurer que les requérants satisfont aux exigences en matière de formation permanente et d'assurance erreurs et omissions. Les parajuristes font également l'objet de vérifications relativement à la souscription d'une assurance erreurs et omissions.

Les vérifications policières, examens et autres vérifications forment la première étape du processus d'application des mesures législatives. Un grand nombre d'affaires sont réglées durant cette première étape.

Vérifications policières

Durant le trimestre, la CSFO a vérifié le casier judiciaire de 1729 agents, agents éventuels et parajuristes auprès du Centre d'information de la police canadienne.

Plaintes et examens

PLAINTES				
	Plaintes en cours d'examen depuis le 30 septembre 2006	Plus: Plaintes reçues pendant le trimestre	Moins: Plaintes en cours d'examen au 31 décembre 2006	Total des examens de plaintes effectués pendant le trimestre
Agents	79	38	65	52
Parajuristes	25	1	20	6
Fournisseurs de services de santé	2	3	3	2

DÉCISIONS				
	Total des affaires reçues	Affaires réglées	Dossiers clos	Affaires renvoyées pour imposition d'éventuelles mesures coercitives
Agents	52	5	23	24

Les dossiers peuvent être clos pour diverses raisons. Les plus courantes sont les suivantes: la question soulevée sort du champ de compétence de la CSFO, les preuves à l'appui des allégations sont insuffisantes ou les allégations sont dénuées de fondement.

Vérifications

La CSFO a effectué 342 vérifications d'agents d'assurance-vie durant le quatrième trimestre pour s'assurer qu'ils respectaient les exigences en matière d'assurance erreurs et omissions.

Enquêtes

Pour faire le suivi de ses activités de contrôle régulières – vérifications du casier judiciaire, examens des plaintes et vérifications de la conformité aux exigences en matière de formation continue et d'assurance erreurs et omission – la CSFO peut décider d'enquêter sur certaines affaires. L'enquête est la deuxième étape du processus d'application des mesures législatives. On procède à une enquête lorsqu'on envisage d'entamer des poursuites ou de prendre des mesures administratives.

Enquêtes menées	
Agents	
Aptitude	5
Plaintes portant sur la conduite	11
Agents opérant sans permis valide	3
Compagnies d'assurance	
Plaintes portant sur la conduite	1
Courtiers en hypothèques	
Plaintes portant sur la conduite	2
Parajuristes	
Plaintes portant sur la conduite	1
Total global	23

Résultats des enquêtes	
En tout 35 affaires ont été menées à bien:	
o Accusations portées devant la Cour des infractions provinciales	4
o Procès-verbal de transaction et ordonnances du surintendant	4
o Ordonnances de cesser et de s'abstenir	2
o Lettres de blâme	4
o Clôture de dossiers (ne justifiant pas l'imposition de mesures coercitives)	21
Total	35

Un dossier peut être clos si les preuves à l'appui des allégations sont insuffisantes ou les allégations

dénuées de fondement. Les décisions rendues dans les affaires portées devant les tribunaux ou à la suite d'audiences sont publiées au cours du trimestre où elles sont rendues. Les noms des personnes faisant l'objet d'ordonnances du surintendant ou ayant remis leur permis sont consignés à la date où les décisions sont rendues.

Sanctions administratives

Lettres d'avertissement

Durant le trimestre, 104 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.

Lettres de blâme

En plus des quatre lettres de blâmes délivrées à la suite d'enquêtes formelles, quatorze autres lettres de blâme ont été délivrées.

Procès-verbal de transaction et ordonnances du surintendant

Bouchard, André	En vertu d'une décision et ordonnance datée du 13 octobre 2006, le permis d'agent d'assurance-vie de cet agent a été révoqué. Il avait fait une déclaration inexacte dans sa demande, n'avait pas renouvelé son assurance erreurs et omissions, n'avait pas respecté un engagement, et n'avait pas facilité le processus d'examen.
Chail-Teves, Mamta	En vertu d'une décision et ordonnance datée du 13 octobre 2006, le permis d'agent d'assurance-vie de cette agente a été révoqué. Elle avait fait une déclaration inexacte dans sa demande, n'avait pas renouvelé son assurance erreurs et omissions, et n'avait pas facilité le processus d'examen.
MacDougall, Ellen J.	En vertu d'une décision et ordonnance datée du 13 octobre 2006, le permis d'agent d'assurance-vie de cette agente a été révoqué. Elle n'avait pas renouvelé son assurance erreurs et omissions, n'avait pas respecté un engagement, et n'avait pas facilité le processus d'examen.
	Nota: L'agente a interjeté appel de cette décision devant le tribunal des services financiers. Elle a apporté un complément d'informations qui n'étaient pas disponibles lorsque l'ordonnance de révoquer son permis a été émise. L'agente a signé un procès-verbal de transaction le 8 janvier 2007 et accepté que son permis d'agent d'assurance-vie soit suspendu pendant trois mois, à compter du 13 octobre 2006.
Yang, Joseph	En vertu d'une décision et ordonnance datée du 13 octobre 2006, le permis d'agent d'assurance-vie de cet agent a été révoqué. Il avait fait une déclaration inexacte dans sa demande, n'avait pas renouvelé son assurance erreurs et omissions, n'avait pas respecté un engagement, et n'avait pas facilité le processus d'examen.

Poursuites

Société de prêt et de fiducie non inscrite	
Accusation:	Exercer les activités d'une société de prêt et de fiducie sans être inscrits
Contre:	Kingscroft Investments Limited et Donald Carmichael
Verdict:	Coupables
Le 20 novembre 2006, à Toronto, Kingscroft Investments Limited et Donald Carmichael ont été	

reconnus coupables d'exercer les activités d'une société de prêt et de fiducie sans être inscrits. Ils ont plaidé coupables de l'accusation portée. Une amende de 8000\$ a été imposée à Kingscroft Investments, et de 2000\$ à Donald Carmichael. Les amendes ont été imposées sur la base d'observations conjointes.

Compagnie d'assurance

Accusation: Facturer des taux non approuvés par le surintendant, 2 chefs d'accusation
Contre: Compagnie State Farm Mutual Automobile Insurance
Verdict: Coupable

Le 12 décembre 2006, à Toronto, la compagnie State Farm Mutual Automobile Insurance a été reconnue coupable de deux chefs d'accusations pour avoir facturé des taux d'assurance-automobile non approuvés par le surintendant. La compagnie a plaidé coupable de l'accusation portée. Une amende totale de 150000\$ a été imposée à State Farm. L'amende a été imposée sur la base d'observations conjointes.

Compagnie d'assurance non titulaire d'un permis

Accusation: Infraction à une ordonnance de cesser et de s'abstenir émise par le surintendant, 2 chefs d'accusation
Contre: Gestion Lamca Inc.
Verdict: Coupable

Le 19 octobre 2006, à Toronto, la compagnie Gestion Lamca Inc. (également connue sous le nom de Lamca Holdings Incorporated) a été reconnue coupable de deux chefs d'accusations pour avoir enfreint une ordonnance du surintendant de cesser et de s'abstenir d'exercer les activités d'une compagnie d'assurance en Ontario sans permis. Une amende totale de 100000\$ a été imposée à la compagnie.

Compagnie d'assurance non titulaire d'un permis

Accusation: Infraction à une ordonnance de cesser et de s'abstenir émise par le surintendant, 2 chefs d'accusation
Contre: Société Canadienne de Cautionnement (S.C.C.) Inc.
Verdict: Coupable

Le 7 décembre 2006, la Société Canadienne de Cautionnement (S.C.C.) Inc. (également connue sous le nom de Canadian Bonding Corporation) a été reconnue coupable de deux chefs d'accusation pour avoir enfreint une ordonnance du surintendant de cesser et de s'abstenir d'exercer les activités d'une compagnie d'assurance en Ontario sans permis. Une amende totale de 70000\$ a été imposée à la compagnie.

Audiences

Le conseil consultatif, créé en vertu de la *Loi sur les assurances*, aide à établir s'il y a lieu d'accorder ou de refuser une demande d'obtention ou de renouvellement de permis, ou de révoquer ou de suspendre le permis d'un agent d'assurances ou d'un expert en sinistres. Pour cela, il examine la preuve présentée par le requérant ou l'agent et celle déposée par l'avocat de la CSFO, et fait ensuite ses recommandations au surintendant.

Le conseil consultatif n'a tenu aucune audience visant des agents d'assurance-vie et des experts en sinistres au cours du quatrième trimestre.

Mesures réglementaires et audiences connexes

Aux termes de la *Loi sur les assurances*, si le surintendant a l'intention de rendre une ordonnance, il doit d'abord remettre un avis aux personnes visées et leur donner l'occasion de demander une audience. Si une demande d'audience est faite, le Tribunal des services financiers entend l'affaire et décide s'il convient de rendre l'ordonnance proposée. S'il ne reçoit pas de demande d'audience, le surintendant peut rendre l'ordonnance décrite dans l'avis.

Si, de l'avis du surintendant, tout retard dans la délivrance d'une ordonnance permanente risque de porter atteinte ou de nuire à l'intérêt public, il peut, sans avis préalable, rendre une ordonnance provisoire ou temporaire qui prend effet dès qu'elle est émise et devient permanente le 15^e jour qui suit celui où elle est émise, à moins que la personne ne présente une demande d'audience devant le Tribunal dans ce délai.

Action: Ordonnance de cesser et de s'abstenir
Contre: Kingscroft Investments Limited et Donald Carmichael
Date: Le 11 décembre 2006

Le 11 décembre 2006, le surintendant a émis une ordonnance de cesser et de s'abstenir contre Donald Carmichael et Kingscroft Investments Limited pour avoir sollicité la clientèle d'une société de prêt et de fiducie en Ontario alors qu'ils n'étaient pas inscrits comme l'exige la *Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie*.

Conformément à l'ordonnance de consentement, Kingscroft Investments Limited et Donald Carmichael cesseront immédiatement de solliciter et d'accepter les dépôts du public et de solliciter en Ontario la clientèle d'une société de prêt et de fiducie.

Action: Ordonnance de cesser et de s'abstenir
Contre: Compagnie d'assurance ING du Canada et ING Novex Compagnie d'assurance du Canada
Date: Le 18 décembre 2006

Le 18 décembre 2006, le surintendant a émis une ordonnance de cesser et de s'abstenir avec le consentement d'ING et d'ING Novex, parce que les compagnies avaient commis des actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers en facturant des taux pour des couvertures ou des catégories d'assurance-automobile qui n'étaient pas approuvés par le surintendant.

Aux termes de l'ordonnance de consentement, ING et ING Novex rembourseront tous les titulaires de police touchés de la manière jugée acceptable par le surintendant, et lui remettront un rapport décrivant les modifications qu'ils ont apportées à leurs procédures de contrôle internes pour régler les irrégularités.

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

Au cours des 12 derniers mois, la CSFO a procédé à 169 mesures d'application de la loi. Le tableau ci-dessous décrit les types de mesures prises.

Mesures prises	Nombre d'affaires
Lettres de blâme	64
Assujettissement du permis à des conditions au moyen d'un procès-verbal de transaction	1
Parajuristes au moyen d'un procès-verbal de transaction	4
Condamnations et amendes imposées par la Cour des infractions provinciales	11
Révocation de répondants	1
Suspensions de permis	7

Remises de permis	59
Révocations de permis	16
Ordonnances de cesser et de s'abstenir	5
Cessation de fonctions (parajuristes)	0
Refus de demande	1
Total	169

Outre ces mesures d'application de la loi, la CSFO mène des activités de contrôle régulières tout au long de l'année. Au cours des 12 derniers mois, elle a effectué **13 636** contrôles de conformité. Le tableau qui suit détaille les types d'activités de contrôle menées.

Activités de contrôle	Nombre d'activités
Vérifications de la conformité aux exigences de formation continue	50
Vérifications du casier judiciaire d'agents d'assurance-vie, de requérants et de parajuristes	11259
Examens de plaintes	252
Vérifications de la souscription d'une assurance contre les erreurs et omissions – agents d'assurances	2055
Vérifications de la souscription d'une assurance contre les erreurs et omissions – parajuristes	20
Total	13,636

Décisions en matière de règlement des différends

La Direction des services de règlement des différends fournit des services de médiation, d'évaluation indépendante, d'arbitrage et d'appel comme méthodes extrajudiciaires, justes, rapides et économiques de régler des litiges. L'arbitre peut décider, à l'issue de l'audience d'arbitrage faisant intervenir des assureurs et des personnes réclamant des indemnités d'accident légales, d'imposer des peines en vertu de la *Loi sur les assurances*. Aux termes du paragraphe 282(10), une sentence spéciale peut être rendue contre un assureur qui a retenu ou retardé les paiements de façon déraisonnable. Aux termes du paragraphe 282(11.2), l'arbitre peut ordonner, dans certains cas, au représentant de payer personnellement des frais. Les appels sont portés devant le directeur des arbitrages et ils sont entendus par le directeur ou son délégué.

Type de décision	Appel d'une ordonnance de l'arbitre datée du 7 juillet 2005, exigeant de l'assureur qu'il verse des dommages-intérêts spéciaux de 10000\$ (mentionné dans le Bulletin de contrôle et d'application des mesures législatives n0G – 01/06)
Date de la décision	Le 18 septembre 2006
Numéro de dossier	P05-00021
Loi	Projet de loi 59
Requérant	Stanislav Kanareitsev
Assureur	TTC Insurance Company Limited
Question	L'arbitre a-t-elle eu tort de conclure que le requérant avait droit à des indemnités et que l'assureur devait lui verser des dommages-intérêts

	spéciaux?
Conclusions	L'arbitre pouvait conclure que le requérant avait droit à des indemnités en dédommagement des douleurs consécutives à son accident, mais elle aurait dû expliquer clairement pourquoi elle avait tranché en faveur du requérant plutôt que de l'assureur. Elle a eu tort de ne pas tenir compte des forces et des faiblesses relatives de la preuve présentée et de ne pas examiner les questions clés en litige, notamment la nature progressive de l'état du requérant avant son accident.
Ordonnance	L'appel a été accueilli. La tenue d'une nouvelle audience a été ordonnée.
Examen judiciaire	Une demande d'examen judiciaire a été déposée, contestant la décision d'interjeter appel.

Type de décision	Arbitrage
Date de la décision	Le 1er novembre 2006
Numéro de dossier	A04-000068
Loi	Projet de loi59
État de l'appel	Appel en cours
Requérant	Ruganraj Sebamalai
Assureur	Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances
Type de sentence	Dépenses imputées au représentant AIAL
Montant de la sentence	2910,41\$
Question	Quel montant devrait-on accorder?
Conclusions	Dans une décision précédente, l'arbitre avait conclu que M.Nterekas, un représentant AIAL, devait rembourser personnellement les frais d'arbitrage à l'assureur. Dans sa décision, elle avait fixé ce montant à 2910,41\$.
Ordonnance	M.Alexander Nterekas doit verser 2910,41\$ à Royal.

Type de décision	Arbitrage
Date de la décision	Le 10 novembre 2006
Numéro de dossier	A04-001991
Loi	Projet de loi 59
État de l'appel	Appel en cours
Requérant	Suzanne Hill
Assureur	Coseco Insurance Co./HB Group
Type de sentence	Dommages-intérêts spéciaux
Montant de la sentence	25000\$

Question	Droits aux frais d'emménagement dans un nouveau domicile
Conclusions	L'arbitre a conclu que l'assureur avait agi de façon déraisonnable en répondant à cette demande de règlement. Bien qu'il n'ait pas jugé que la conduite de l'assureur ait été particulièrement grave, il a conclu qu'il méritait de verser des dommages-intérêts spéciaux élevés.
Ordonnance	Coseco doit verser 25000\$ à Mme Hill comme dommages-intérêts spéciaux. Cette somme comprend l'intérêt couru à la date de la présente ordonnance, et portera un intérêt mensuel de 2 pour 100, composé tous les mois, par la suite.

Type de décision	Arbitrage
Date de la décision	Le 22 décembre 2006
Numéro de dossier	A05-000491 et A05-000492
Loi	Projet de loi 59
État de l'appel	Pas d'appel
Requérant	Irma Melchiorre / succession d'Alberto Melchiorre
Assureur	Wawanesa Mutual Insurance Company
Type de sentence	Dommages-intérêts spéciaux
Montant de la sentence	À déterminer
Question	M.Melchiorre est-il décédé des suites d'un «accident», tel que défini dans la loi, auquel cas faut-il rembourser les frais funéraires et les prestations de décès?
Conclusions	La requérante a établi selon toute probabilité qu'une automobile avait bien causé la chute de M.Melchiorre qui avait entraîné sa mort, par conséquent les frais funéraires et les prestations de décès doivent être versés. Par ailleurs, la décision de Wawanesa de retenir les prestations était déraisonnable et la compagnie doit donc payer des dommages-intérêts spéciaux.
Ordonnance	Wawanesa doit verser un montant de dommages-intérêts spéciaux à déterminer pour avoir refusé d'acquitter les frais funéraires et les prestations de décès.

Type de décision	Appel d'une ordonnance de l'arbitre datée du 9août2005, exigeant de l'assureur qu'il verse des dommages-intérêts spéciaux de 39295\$ (mentionné dans le Bulletin de contrôle et d'application des mesures législatives n0 G-05/05)
Numéro de dossier	A02-001360
Loi	Projet de loi 59
Requérant	Ruban Thangarasa
Assureur	Gore Mutual Insurance Company
Ordonnance	Appel réglé avant l'audience – Novembre 2006

Décisions du Tribunal des services financiers (TSF).

--	--

Nom	Arun Shrivastava
Secteur	Assurance
Date de la décision	Le 8 novembre 2006
Décision	La demande de surseoir à l'ordonnance révoquant le permis d'agent d'assurance-vie de niveau II de M.Shrivastava a été refusée.

Nom	Manuel Castro
Secteur	Assurance
Date de la décision	Le 18 décembre 2006
Décision	L'ordonnance de cesser et de s'abstenir émise contre M. Manuel Castro est en vigueur pour un an à compter du 18 décembre 2006, il doit cesser d'exercer les activités de représentant en vertu de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL), et cesser immédiatement d'annoncer et de faire croire au public, de quelque manière que ce soit, qu'il offre des services de représentant AIAL en Ontario.

Pour consulter la version intégrale des décisions et ordonnances précédentes, visitez le site Web de la CSFO, à www.fsco.gov.on.ca, ou le site Web du TSF, à www.fstontario.ca.

Colin McNairn
Président
Commission des services financiers
de l'Ontario
Président
Tribunal des services financiers

Bob Christie
Directeur général
Commission des services financiers
de l'Ontario
Surintendant des services financiers

ISSN 1481-1499

Page: 5637 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 :
2/19/2007 5:16:02 PM

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

