



[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 janvier au 31 mars 2007

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-06/07
Général

Rapport de contrôle et d'application des mesures législatives - y compris les décisions consécutives aux poursuites et aux audiences - du 1er janvier au 31 mars 2007

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.

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.

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

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.

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 1 891 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 31 décembre 2006	Plus: plaintes reçues pendant le trimestre	Moins: plaintes en cours d'examen au 31 mars 2007	Total des examens de plaintes effectués pendant le trimestre
Agents	65	43	16	92
Parajuristes	20	0	5	15
Fournisseurs de services de santé	3	3	5	1

DÉCISIONS				
	Total des	Affaires	Dossiers	Affaires

	affaires reçues	réglées	clos	renvoyées pour imposition d'éventuelles mesures coercitives
Agents	92	3	38	51

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 670 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	3
Plaintes portant sur la conduite	23
Agents opérant sans permis valide	2
Credit Unions	
Credit Unions opérant sans permis valide	1
Compagnies d'assurance	
Compagnies opérant sans permis valide	1
Sociétés de prêt et de fiducie	
Sociétés opérant sans être inscrites	1
Courtiers en hypothèques	
Courtiers opérant sans être inscrits	1
Plaintes portant sur la conduite	1
Parajuristes	
Plaintes portant sur la conduite	1

Total global	34
---------------------	-----------

Résultats des enquêtes	
En tout 45 affaires ont été menées à terme :	
o Accusations portées devant la Cour des infractions provinciales	1
o Procès-verbal de transaction et ordonnances du surintendant	5
o Ordonnances de cesser et de s'abstenir	1
o Lettres de blâme	7
o Clôture de dossiers (ne justifiant pas l'imposition de mesures coercitives)	31
Total	45

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, 128 lettres d'avertissement ont été délivrées à des agents d'assurance-vie qui avaient dépassé les délais impartis pour demander le renouvellement de leur permis.

Lettres de blâme

En plus des sept lettres de blâme délivrées à la suite d'enquêtes formelles, 118 autres lettres de blâme ont été délivrées.

Procès-verbal de transaction et ordonnances du surintendant

Perron, Renee L.	En vertu d'une ordonnance datée du 22 décembre 2006, le permis d'agent d'assurance-vie de cet agente a été révoqué. Elle a été jugée inapte à détenir un permis car elle a utilisé l'argent d'un client pour financer la police d'un autre client.
Fair, Gregory D.	En vertu d'une ordonnance datée du 5 janvier 2007, le permis d'assurance sur les accidents et la maladie de cet agent a été révoqué. L'agent a obtenu des fonds d'un client et les a utilisés à ses propres fins et avantages sans permission.
Giles, Drew E.	En vertu d'une ordonnance datée du 2 février 2007, le permis d'assurance sur les accidents et la maladie de cet agent a été révoqué. L'agent a admis avoir soumis des fausses demandes au nom de clients non existants.
Carpenter, William H.	En vertu d'une ordonnance datée du 23 février 2007, le permis d'assurance sur les accidents et la maladie de cet agent a été révoqué. L'agent a été jugé inapte à détenir un permis car il a conclu une transaction à l'insu d'un client pour recevoir des commissions.
Whittier-Haswell, Jennifer	En vertu d'une ordonnance datée le 15 mars 2007, le permis d'agent d'assurance-vie de cette agente a été suspendu pour trois mois à compter du 1er mai 2007. L'agente avait falsifié la déclaration relative à un fonds mutuel d'un client en substituant ses propres nom et adresse à ceux de son client.

Poursuites

Loi: Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions

Accusation: Avoir permis à la credit union d'enfreindre l'obligation de se conformer aux exigences relatives à la suffisance du capital et des liquidités

Contre : André Fillion, Lynda Semczyszyn, Claude Ouellette, Martin Buller, Angele Ratté, Gerry Touchette Norman Seguin et Kenneth Campbell

Verdict : Coupables

Les personnes susmentionnées ont été condamnées le 7 mars 2007 à Kapuskasing pour avoir permis à la Northland Savings and Credit Union d'enfreindre l'obligation de se conformer aux exigences relatives à la suffisance du capital et des liquidités. La conviction était fondée sur un plaidoyer de culpabilité. Le tribunal a imposé une amende de 405\$ et une suramende compensatoire de 95\$ par personne, selon une soumission conjointe.

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 premier 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 : Stuart Kistruck

Date : Le 31 janvier 2007

Le 31 janvier 2007, le surintendant a émis une ordonnance de cesser et de s'abstenir contre Stuart Kistruck pour avoir commis des actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers en fournissant de l'information trompeuse ou incomplète à la Commission des services financiers de l'Ontario.

En vertu de l'ordonnance sur consentement, Stuart Kistruck cessera et s'abstiendra immédiatement, directement ou indirectement, de se livrer ou de continuer de se livrer aux opérations d'assurance ou autrement d'entreprendre des opérations d'assurance au nom d'une autre personne ou à titre d'assureur, d'agent ou d'expert en sinistres ou à titre d'employé ou de représentant d'un assureur, d'un agent ou d'un expert en sinistres pour une période de deux ans à compter de la date de l'ordonnance.

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 l'application de 259 mesures législatives. Le tableau ci-dessous décrit le type de mesures prises :

Mesures prises	Nombre d'affaires
Lettres de blâme	166
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	9
Révocations de répondants	1
Suspensions de permis	3
Remises de permis	53
Révocations de permis	18
Ordonnances de cesser et de s'abstenir	3
Cessation de fonctions (parajuristes)	0
Refus de demande	1
Total	259

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 9655 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	70
Vérifications du casier judiciaire d'agents d'assurance-vie, de requérants et de parajuristes	7 242
Examens de plaintes	278
Vérifications de la souscription d'une assurance contre les erreurs et omissions – agents d'assurances	2 045
Vérifications de la souscription d'une assurance contre les erreurs et omissions – parajuristes	20
Total	9 655

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
Date de la décision	Le 15 mars 2007
Numéro de dossier	P06-00013
Loi	AIAL-1996
Statut de l'examen judiciaire	Pas de demande d'examen judiciaire
Requérantes	Denise et Diane Peters
Assureur	Aviva Canada Inc.
Type de sentence	Sentence arbitrale spéciale
Montant de la sentence	Sentence de 39 173,50 \$ révoquée sur appel
Question	Droits aux prestations de décès
Conclusions	Il s'agissait d'une demande de prestations de décès. Les requérantes étaient les filles de la défunte et prétendaient avoir droit aux prestations additionnelles payables à certains parents en l'absence de conjoint. L'assureur a déterminé que le mari séparé de la défunte était un conjoint et, par conséquent, que les prestations devaient lui être versées. L'arbitre est disconvenu, a accordé les prestations aux filles et a ordonné à Aviva de verser le montant spécial le plus élevé possible. Un compte-rendu de l'ordonnance a paru dans le Bulletin du surintendant no G-08/06. Le délégué du directeur a confirmé la décision, à savoir qui obtiendrait les prestations, mais a révoqué le montant spécial aux motifs suivants: il y avait une nouvelle question de droit et une question de couverture légitime; l'assureur avait raison de conclure que le mari avait droit aux prestations et, partant, ne s'immisçait pas indûment et n'était pas légalement tenu de consigner au tribunal (critiques additionnelles soulevées par l'arbitre); ce n'était pas un cas de non-versement de paiement par l'assureur et celui-ci aurait plutôt dû être traité comme un facteur atténuant; enfin, l'assureur n'est pas tenu d'atteindre la perfection.
Ordonnance	La décision concernant les prestations de décès est confirmée mais la sentence arbitrale spéciale est révoquée.

Type de décision	Arbitrage
Date de la décision	Le 20 février 2007
Numéro de dossier	A05-002794 et A05-002795
Loi	Projet de loi 59
État de l'appel	Pas d'appel
Requérants	Premalatha Satputhiran et Thangarajah Satputhiran
Assureur	State Farm
Type de sentence	Sentence arbitrale spéciale
Montant de la sentence	500\$ pour chaque requérant
Question	Enfreinte au processus du CED
Conclusions	Bien que le CED ait rejeté un plan de traitement similaire, l'assureur était tenu de se conformer au processus de CED énoncé à l'alinéa 38(12)(8). L'enfreinte signifie que les prestations ont été indûment refusées. La

	sentence au haut de l'échelle de pourcentage est justifiée par le montant payable peu élevé.
Ordonnance	State Farm doit verser à chaque requérant une indemnité spéciale de 500\$.

Décisions du Tribunal des services financiers

Nom	Ellen MacDougall
Secteur	Assurance
Date de la décision	Le 10 janvier 2007
Décision	Le Tribunal a approuvé le procès-verbal de transaction daté du 8 janvier 2007 et a suspendu le permis d'agent d'assurance-vie d'Ellen MacDougall pour une période de trois mois à compter du 13 octobre 2006.

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.

Les rapports de contrôle et d'application des mesures législatives de la CSFO se rapportant au secteur des régimes de retraite sont publiés séparément dans les bulletins sur les régimes de retraite de la CSFO.

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

Le 12 juin 2007

ISSN 1481-1499

Page: 5761 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 :
6/18/2007 4:13:02 PM

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

