

Bulletin

No G-10/07
Général

Rapport de contrôle et d'application des mesures législatives - y compris les décisions consécutives aux poursuites et aux audiences - du 1er juillet au 30 septembre 2007

Nouveau format électronique pour le Rapport de contrôle et d'application

La CSFO lance un Rapport de contrôle et d'application en ligne qui renfermera les mêmes renseignements que le rapport en format papier.

Le nouveau Rapport de contrôle et d'application en ligne vous permettra d'entrer vos questions dans un puissant moteur de recherche et d'obtenir des résultats personnalisés.

L'adoption d'un format électronique pour le Rapport de contrôle et d'application est conforme à la volonté de la CSFO d'être un organisme de réglementation d'avant-garde offrant des services de qualité.

Le Rapport de contrôle et d'application en ligne sera lancé à la mi-janvier 2008.

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, à savoir les compagnies d'assurance, les credit unions/caisses populaires, les sociétés de prêt et de fiducie, les sociétés coopératives et les courtiers en hypothèques. La CSFO réglemente également les régimes de retraite; ses rapports de contrôle et d'application sur ce secteur sont publiés séparément dans ses 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.

La Direction des services de règlement des différends de la Division de l'assurance-automobile fournit des services de médiation, d'évaluation indépendante, d'arbitrage et d'appel comme méthodes extrajudiciaires, justes, rapides et économiques de régler les litiges.

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 2111 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 juin 2007	Plus: plaintes reçues pendant le trimestre	Moins: plaintes en cours d'examen au 30 septembre 2007	Total des examens de plaintes effectués pendant le trimestre
Agents	26	53	45	34
Parajuristes	16	1	17	0
Fournisseurs de services de santé	4	1	5	0

DÉCISIONS				
	Total des affaires reçues	Affaires réglées	Dossiers clos	Affaires renvoyées pour imposition d'éventuelles mesures coercitives
Agents	34	1	20	13

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 troisième 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

Plaintes portant sur la conduite	9
Agents opérant sans permis valide	2
Aptitude	4

Credit Unions

Plaintes portant sur la conduite	1
----------------------------------	---

Compagnies d'assurance

Compagnies opérant sans permis valide	1
---------------------------------------	---

Sociétés de prêt et de fiducie

Sociétés opérant sans être inscrites	1
Plaintes portant sur la conduite	1

Courtiers en hypothèques

Plaintes portant sur la conduite	1
Total global	20

Résultats des enquêtes

En tout 21 affaires ont été menées à terme :	
○ Accusations portées devant la Cour des infractions provinciales	0
○ Procès-verbal de transaction et ordonnances du surintendant	6
○ Ordonnances de cesser et de s'abstenir	2
○ Lettres de blâme	3
○ Clôture de dossiers (ne justifiant pas l'imposition de mesures coercitives)	10
Total	21

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, 65 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

Trois lettres de blâme ont été délivrées à la suite d'enquêtes formelles.

Procès-verbal de transaction et ordonnances du surintendant

Aly, Abdelhafiz	En vertu d'une ordonnance datée du 10 avril 2007, conformément au procès-verbal de transaction le surintendant a ordonné la suspension du permis de cet agent d'assurance-vie pour une période de 28 jours, à compter du 1er mai 2007. L'agent visé avait, à une occasion, souscrit de l'assurance au Québec alors qu'il n'y était pas autorisé et rempli indûment deux formulaires pour le client.
	<i>Le Bulletin de contrôle et d'application des mesures législatives (format papier) publié le 12 septembre 2007 renfermait des renseignements inexacts concernant ce particulier. L'information susmentionnée est exacte.</i>
Garlock, Cory William	En vertu d'une ordonnance datée du 8 juillet 2007, conformément au procès-verbal de transaction le surintendant a ordonné la suspension du permis de cet agent d'assurance-vie pour une période de 90 jours, à compter du 1er août 2007. L'agent a modifié les adresses de titulaires de police à leur insu et sans leur consentement, sachant qu'ils n'avaient pas déménagé, pour éviter de rembourser sa commission.
Hyman, Lisa Anne	En vertu d'une ordonnance datée du 26 juillet 2007, conformément au procès-verbal de transaction le surintendant a ordonné la suspension du permis de cette agente d'assurance-vie pour une période de 30 jours, à compter du 1er septembre 2007. L'agente a souscrit de l'assurance et recueilli des commissions alors qu'elle n'avait pas de permis.
Blumwald, Nestor	En vertu d'une ordonnance datée du 12 septembre 2007, conformément au procès-verbal de transaction le surintendant a ordonné la suspension du permis de cet agent d'assurance-vie pour une période de 30 jours, à compter du 1er octobre 2007. Des formules de divulgation soumises avec de nouvelles polices étaient signées par un agent autre que M.Blumwald.
Gadula, George	En vertu d'une ordonnance datée du 13 septembre 2007, le surintendant a ordonné la suspension du permis de cet agent d'assurance-vie pour une période de 30 jours, à compter du 15 octobre 2007. L'agent a fait une déclaration inexacte ou a omis certains renseignements dans sa demande de permis.
Demurrell, Cathyann	En vertu d'une ordonnance datée du 14 septembre 2007, le surintendant a révoqué le permis d'assurance-vie de cette agente. L'agente a fait des déclarations fausses et trompeuses concernant de l'assurance et fabriqué des formulaires de demande de souscription de polices d'assurance en utilisant de faux renseignements.
Majid, Michael	En vertu d'une ordonnance datée du 14 septembre 2007, le surintendant a révoqué le permis d'assurance-vie et le permis d'assurances IARD de cet agent. L'agent a falsifié des renseignements sur sa demande de permis et a été jugé inapte à exercer les fonctions d'agent d'assurances.

Poursuites

Il n'y a eu aucune poursuite au cours du troisième trimestre.

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 présente ensuite ses recommandations au surintendant.

Le surintendant a délégué au Directeur 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 concernant la délivrance des permis d'agent et d'expert en sinistres en vertu de la *Loi sur les assurances*.

Le conseil consultatif n'a tenu aucune audience visant des agents d'assurance-vie et des experts en sinistres au cours du troisième 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 15e 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 : Old Republic Insurance Company of Canada
Date : Le 6 juillet 2007

Le 6 juillet 2007, le surintendant a émis une ordonnance de cesser et de s'abstenir contre la compagnie d'assurance Old Republic Insurance Company of Canada pour avoir commis des actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers en souscrivant des polices d'assurance pour véhicules ne faisant pas partie d'un parc alors qu'elle n'y était pas autorisée.

Aux termes de l'ordonnance, le surintendant ordonne au président-directeur général et au vice-président des Finances de Old Republic de lui remettre, au nom de cette compagnie et d'ici le 30 novembre 2007, une confirmation écrite indiquant qu'ils sont convaincus que les procédures de contrôle internes écrites de Old Republic en matière de processus d'exploitation sont satisfaisantes. Les processus d'exploitation de Old Republic doivent être revus et modifiés, afin que les irrégularités qui ont entraîné, ou permis, la souscription non autorisée et à des tarifs non approuvés de polices d'assurance pour véhicules ne faisant pas partie d'un parc soient réglées. La confirmation doit aussi être accompagnée d'une description de toutes les révisions ou modifications apportées dans le cadre de cet examen, ainsi que d'une copie des procédures de contrôle internes révisées ou modifiées.

Action : Ordonnance provisoire de cesser et de s'abstenir
Contre : Roland Spiegel
Date : Le 16 août 2007

Le 16 août 2007, le surintendant a rendu une ordonnance provisoire de cesser et de s'abstenir contre Roland Spiegel pour avoir commis des actes ou des pratiques malhonnêtes ou mensongers en agissant en qualité de représentant de personnes ayant droit à des indemnités d'accident légales.

En vertu de l'ordonnance provisoire de cesser et de s'abstenir, le surintendant ordonne à Roland Spiegel de cesser immédiatement d'exercer des activités de représentant en matière d'indemnités d'accident légales. Il ordonne également à Roland Spiegel de cesser immédiatement d'offrir à quiconque quelque service que ce soit qui touche une demande en matière d'indemnités d'accident légales et d'annoncer ou de faire croire au public, de quelque manière que ce soit, que des services de quelque nature que ce soit relatifs à des demandes en matière d'indemnités d'accident légales sont offerts ou fournis, que ces services soient rendus moyennant contribution ou non.

Roland Spiegel est tenu d'informer immédiatement par écrit tous ses clients qui ont des demandes d'indemnités d'accident légales que lui-même et ses agents ou représentants ne peuvent plus les représenter; de leur remettre une copie de l'ordonnance provisoire de cesser et de s'abstenir; et de remettre sans délai au surintendant une copie de l'avis envoyé à chaque client.

Dans une lettre datée le 16 août 2007, Roland Spiegel a demandé une audience devant le Tribunal des services financiers. Aucune date n'a été fixée jusqu'à présent. Le surintendant est d'avis que l'ordonnance provisoire de cesser et de s'abstenir doit être prolongée tant que l'audience dans cette affaire n'est pas terminée et que l'ordonnance provisoire de cesser et de s'abstenir n'est pas confirmée, modifiée ou révoquée par le Tribunal des services financiers.

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 239 mesures législatives. Le tableau ci-dessous décrit le type de mesures prises :

Mesures prises	Nombre d'affaires
Lettres de blâme	149
Assujettissement du permis à des conditions au moyen d'un procès-verbal de transaction	0
Parajuristes au moyen d'un procès-verbal de transaction	0
Condamnations et amendes imposées par la Cour des infractions provinciales	6
Révocations de répondants	2
Suspensions de permis	6
Remises de permis	53
Révocations de permis	15

Ordonnances de cesser et de s'abstenir	6
Cessation de fonctions (parajuristes)	0
Refus de demande	2
Total	239

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 8983 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	20
Vérifications du casier judiciaire d'agents d'assurance-vie, de requérants et de parajuristes	7043
Examens de plaintes	236
Vérifications de la souscription d'une assurance contre les erreurs et omissions – agents d'assurances	1684
Vérifications de la souscription d'une assurance contre les erreurs et omissions – parajuristes	0
Total	8983

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	Arbitrage
Date de la décision	Le 16 août 2007
Numéro de dossier	A06-000408
Loi	Projet de loi 59
Statut de l'examen judiciaire	Pas d'appel
Requérante	Sophia Sun
Assureur	Wawanesa Mutual Insurance Company
Type de sentence	Sentence spéciale
Montant de la sentence	À déterminer

Question	La décision de Wawanesa de terminer les IRV au plafond des TAEC de stade II déraisonnable?
Conclusions	La décision de Wawanesa de terminer les IRV au plafond des TAEC de stade II était déraisonnable. Wawanesa a passé outre aux troubles psychologiques de Mme Sun et ignoré des preuves médicales solides, notamment l'avis d'un CED et son propre examen.
Ordonnance	Wawanesa versera à Mme Sun une sentence spéciale dont le montant n'a pas encore été déterminé.

Décisions du Tribunal des services financiers

Nom	Walter Muroff and Company Limited
Secteur	Courtiers en hypothèques
Date de la décision	Le 10 août 2007
Décision	L'inscription de Walter Muroff and Company Limited est suspendue pour une période de neuf mois, et sera assujettie à certaines conditions, à compter du 10 août 2007 sur ordonnance du Tribunal des services financiers. La décision du TSF a été portée en appel devant la Cour divisionnaire.

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.

John Solursh
Président
Commission des services financiers de l'Ontario
Tribunal des services financiers

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

Le 3 décembre 2007

/ISSN 1481-1499

Commission des services financiers de l'Ontario - http://www.fsco.gov.on.ca/french/pubs/bulletins/mebulletins/2007/g-10_07.asp

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2006

[Retour](#)