

Superintendent of
Financial
Services



Surintendant des
services
financiers

Annexe A

Rapport du surintendant des services financiers

1. La *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, chapitre I-8 (« la *Loi* ») interdit à quiconque de commettre des actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers.
2. L'article 438 de la *Loi* définit comme suit « actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers » :
« actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers » Activités ou défauts d'agir qui sont prescrits comme étant des actes ou des pratiques malhonnêtes ou mensongers.
3. Le *Règlement de l'Ontario 7/00*, modifié jusqu'au *Règl. de l'Ont. 261/04* (le « *Règlement* ») énumère les actes ou omissions qui sont prescrits comme des « actes ou des pratiques malhonnêtes ou mensongers », notamment la commission de tout acte interdit en application de la *Loi* ou des règlements.
4. Conformément à la *Loi*, le surintendant des services financiers (le « surintendant ») fait un rapport si, en se fondant sur un examen, une enquête ou une autre preuve, il est d'avis qu'une personne a commis un acte ou une pratique malhonnête ou mensonger.
5. En vertu de la *Loi*, le surintendant peut donner à une personne un avis écrit de son intention de rendre une ordonnance lui enjoignant, selon le cas de cesser ou de s'abstenir de commettre des actes ou de poursuivre une ligne de conduite que le surintendant précise

ou de prendre les mesures qui, de l'avis du surintendant, s'imposent afin de remédier à la situation.

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

Historique

7. Robert Crosbie (« Crosbie ») est un technicien juridique dont les activités commerciales incluent celles d'un représentant de personnes ayant droit à des indemnités d'accident légales à la suite d'un accident d'automobile. Crosbie est un administrateur de 1460246 Ontario Inc., qui fait affaire sous le nom de R.E.C. Paralegal (« R.E.C. »), une personne morale de l'Ontario qui fait des affaires dans la ville de Toronto en Ontario.
8. Crosbie a déposé auprès du surintendant les déclarations et autres renseignements nécessaires, notamment la confirmation d'une assurance erreurs et omissions, de sorte qu'il est exempté de l'interdiction contenue à l'article 398 de la *Loi*, ce qui le rend apte à agir comme représentant de personnes ayant droit à des indemnités d'accident légales.
9. En décembre 2004, la Security National Insurance Company (« Security National ») écrivait à la Commission des services financiers (« CSFO ») pour se plaindre de la conduite de Crosbie qui avait agi au nom de Monsieur S. dans le cadre d'une demande d'indemnités d'accident légales.

10. La CSFO a entrepris de faire enquête. Ce rapport est un résumé des faits constatés lors de cette enquête.
11. La Security National a transmis à la CSFO des renseignements qui démontrent que Crosbie avait retenu les services de son fils, Robert, pour faire le déneigement de son client, sans dénoncer ce conflit d'intérêt à l'assureur concerné, comme le prévoit l'article 3.90 du *Code de conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accidents prévues par la Loi* (« *Code de conduite* »). De plus, selon les renseignements transmis, Crosbie aurait fait des déclarations inexactes à l'assureur quant à l'identité de la personne qui faisait le déneigement, en violation de l'obligation figurant à l'article 2.10 du *Code de conduite*.
12. La CSFO a reçu des plaintes supplémentaires sur les pratiques de Crosbie en tant que représentant de personnes ayant droit à des indemnités d'accident légales, ainsi que des plaintes sur le fait que des individus à son emploi agissaient en tant que représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident légales sans avoir demandé une exemption.
13. Fred Hollis, un enquêteur de la CSFO, a été désigné pour examiner ces plaintes. Hollis a pris contact avec Crosbie, l'a avisé qu'il voulait discuter de ces plaintes avec lui et qu'il se présenterait à son bureau le 18 mars 2005.
14. Hollis s'est donc présenté au bureau de Crosbie le 18 mars 2005, mais Crosbie a refusé que cet entretien avec Hollis soit enregistré. Hollis a avisé Crosbie que d'autres arrangements devraient être pris.
15. Le 30 mars 2005, Hollis a envoyé une lettre à Crosbie par télécopieur. La lettre donnait instruction à Crosbie de se rendre au bureau de la CSFO le 5, le 6 ou le 7 avril 2005, pour un entretien à propos de ses agissements au nom de plusieurs clients. Comme fondement légal, la lettre citait le paragraphe 31(1) de la *Loi*, ainsi que l'article 3.11 du *Code de conduite*.

Dans cette lettre, il était demandé à Crosbie de téléphoner à Hollis pour lui confirmer la date choisie.

16. Crosbie n'a pas téléphoné à Hollis. Le 1^{er} avril 2005, approximativement vers 12 h 35, Hollis a téléphoné à Crosbie pour le relancer, suite à sa lettre du 30 mars 2005. Crosbie a alors avisé Hollis qu'il avait préparé une lettre de quatre pages qui exprimait ses inquiétudes à propos de l'instruction de Hollis mais qu'il était dans l'impossibilité de l'envoyer le jour même puisque des policiers étaient dans son bureau pour enquêter sur un vol avec infraction et que son bureau n'était pas fonctionnel.
17. La CSFO a reçu par la suite des renseignements qui confirmaient qu'aucun vol avec infraction n'avait eu lieu dans le bureau de Crosbie ou à proximité. Le 1^{er} avril 2005, la Police provinciale de l'Ontario était en fait au bureau de Crosbie pour exécuter un mandat de perquisition criminel. Les policiers qui se trouvaient dans le bureau de Crosbie le 1^{er} avril 2005, y étaient pour faire avancer leur enquête et exécuter le mandat relativement aux activités de Crosbie.
18. Le 11 avril 2005, Hollis a de nouveau relancé Crosbie par lettre télécopiée faisant suite à sa première lettre et à leur conversation téléphonique d'avril 2005. La lettre donnait en outre à Crosbie l'instruction de communiquer avec Hollis avant le 13 avril 2005.
19. Le 12 avril 2005, Crosbie a envoyé à Hollis une lettre par télécopieur pour l'aviser qu'il ne communiquerait pas avec lui et ne se présenterait à aucun entretien.

Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers

20. Le Règlement énumère les actes ou omissions qui sont considérés comme des « actes ou des pratiques malhonnêtes ou mensongers », notamment la commission de tout acte interdit en application de la *Loi* ou des règlements.

21. Le paragraphe 4 (1) 4 du Règlement, en vigueur depuis le 1^{er} novembre 2003, indique qu'un acte ou une omission qui est incompatible avec le *Code de conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi* constitue un acte ou pratique malhonnête ou mensonger.
22. Crosbie a omis de respecter son obligation d'agir honnêtement dans ses relations avec l'assureur concerné et son devoir de dénoncer tout conflit d'intérêts, contrairement aux articles 2.10 et 3.9 du *Code de conduite* en omettant de déclarer à la Security National que la personne engagée par son client pour faire le déneigement, qui devait être payée par la Security National, était un membre de sa famille immédiate.
23. L'article 3.11 du *Code de conduite* exige d'un représentant en matière d'indemnités d'accident légales qu'il réponde avec célérité à toute demande d'information de la CSFO et ce, d'une façon complète.
24. Malgré des demandes répétées depuis le 18 mars 2005, Crosbie a omis de répondre avec célérité et d'une façon complète aux demandes d'information de la CSFO. Il a omis de se conformer aux exigences stipulées à l'article 3.11 du *Code de conduite*.
25. Le paragraphe 31 (1) de la *Loi* stipule que les personnes qui effectuent des opérations d'assurance en Ontario doivent fournir sur demande au surintendant, ou à la personne qu'il désigne, tous renseignements sur les règlements ou expertises effectués aux termes de contrats d'assurance, ou sur les activités relatives à l'assurance.
26. Crosbie effectue des opérations d'assurance visées par l'interdiction stipulée à l'article 398 de la *Loi*, mais il est exempté puisqu'il a déposé auprès du surintendant une déclaration qui lui permet d'agir en tant que représentant en matière d'indemnités d'accident légales. En tant que représentant en matière d'indemnités d'accident légales, il effectue des opérations d'assurance à titre d'expert en liquidation de sinistres en matière de réclamations d'accident légales.

27. Crosbie ne s'est pas conformé aux demandes qui lui ont été signifiées en vertu du paragraphe 31 (1) de la *Loi* par la CSFO, et en conséquent a commis un acte ou une pratique malhonnête ou mensonger.

28. L'article 447 de la *Loi* stipule que fournir, directement ou indirectement, à la CSFO des renseignements faux, trompeurs ou incomplets, constitue une infraction. Crosbie a fourni des renseignements faux lorsqu'il a avisé la CSFO qu'il était dans l'impossibilité de lui répondre parce que son bureau avait fait l'objet d'un vol par infraction et que la police menait une enquête et, par ces faits mêmes, a commis un acte ou une pratique malhonnête ou mensonger.

FAIT À Toronto, le 19 mai 2005.

Bryan P. Davies
Surintendant des services financiers