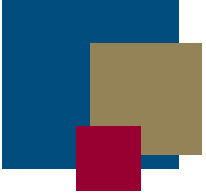




Commission des
services financiers
de l'Ontario

Vos recours

La Commission des services financiers de l'Ontario



Les marchés financiers d'aujourd'hui offrent au consommateur plus de choix que jamais auparavant. Si vous cherchez le meilleur taux d'assurance-automobile, négociez une hypothèque ou un emprunt ou si vous essayez de décider de la manière d'investir votre argent et d'épargner pour votre retraite, vous vous trouvez devant plusieurs options qui n'étaient pas disponibles il y a dix ans. Cette tendance se maintiendra étant donné que les compagnies d'assurance, les caisses populaires et les autres fournisseurs de services financiers changent la façon de gérer les affaires et offrent une gamme de plus en plus large de produits.

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) joue un rôle fondamental dans le cadre de ces marchés financiers en évolution, en protégeant les intérêts des consommateurs et des participants aux régimes de retraite, en garantissant de bonnes pratiques commerciales et en encourageant une industrie concurrentielle solide.

La CSFO est un organisme autonome du ministère des Finances qui régleme :

- les compagnies, les agents et les experts en assurances
- les régimes de retraite
- les caisses populaires
- les coopératives
- les courtiers en hypothèques
- les compagnies de prêt et de fiducie
- les fournisseurs de services médicaux et hospitaliers prépayés

La CSFO s'engage à fournir des services de réglementations efficaces qui protègent les consommateurs et les investisseurs et encouragent une industrie de services financiers concurrentielle.

Cette brochure donne un aperçu de quelques-uns des services offerts par la CSFO au sein de chaque secteur. Pour obtenir des renseignements détaillés, consultez le site Web suivant : www.fscso.gov.on.ca

La CSFO octroie des permis et enregistre les personnes et les entreprises faisant affaire dans les secteurs qu'elle régleme

Évitez de devenir la victime d'escrocs financiers non agréés/non autorisés. Si vous avez l'intention de traiter avec une compagnie, un agent ou un expert d'assurance, un courtier en hypothèques, une caisse populaire, ou une compagnie de prêt et de fiducie, assurez-vous toujours de choisir des compagnies et des représentants autorisés.

Visitez le site Web de la CSFO à l'adresse : www.fsco.gov.on.ca, ou appelez CSFO au (416) 250-9209 (ou sans frais, au : 1 800 263-0541) pour savoir si la personne ou la compagnie est autorisée.

Les sites Web de la CSFO contiennent des listes à jour de compagnies autorisées, telles que :

- des compagnies d'assurance
- des agents d'assurance
- des experts d'assurance
- des compagnies de prêt et de fiducie
- des caisses populaires
- des courtiers en hypothèques

Remarque: La CSFO ne réglemente pas les courtiers en valeurs mobilières, les courtiers en fonds mutuels, les courtiers d'assurance I.A.R.D., les banques ou les autres institutions financières fédérales.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur :

	Communiquez avec :	Téléphone :	Site Web :
Courtiers en valeurs mobilières	Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM)	1 877 785-1555 1 877 442-4322	www.osc.gov.on.ca/fr/index.html www.ida.ca
Courtiers en fonds mutuels	Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM)	1 877 785-1555 1 888 466-6332	www.osc.gov.on.ca/fr/index.html www.mfda.ca
Courtiers d'assurance I.A.R.D.	Conseil des Courtiers d'assurance inscrits de l'Ontario	1 800 265-3097	www.ribo.com
Banques ou autres institutions financières fédérales	Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)	1 866 461-3222	www.fcac-acfc.gc.ca/fra/default.asp

La CSFO surveille la conformité aux lois et aux règlements et prend des mesures d'application, au besoin

La CSFO veille à l'application de 11 lois régissant des services financiers bien déterminés dans la province de l'Ontario, afin de garantir des marchés financiers fiables, équitables et concurrentiels.

Si la CSFO pense que l'une de ces lois a été enfreinte, elle mènera une enquête et pourra prendre des mesures disciplinaires contre les contrevenants ou même les poursuivre en justice.

Assurance-automobile

La CSFO examine les taux et les règles relatifs à l'assurance-automobile

Afin de protéger les consommateurs, la CSFO examine les taux proposés d'assurance-automobile, les systèmes de classification des risques ainsi que les règles de souscription sur lesquelles se base la compagnie d'assurance pour accepter ou refuser un consommateur.

Protection dans le cas d'accidents provoqués par des automobilistes non assurés

La loi garantit que les résidents de l'Ontario qui sont victimes d'accidents d'automobiles peuvent présenter des demandes d'indemnités d'accident ou

préjudice corporel. Normalement, de telles demandes sont présentées contre une police d'assurance-automobile, et toute indemnité est payée par une compagnie d'assurance-automobile. Les polices d'assurance-automobile offrent une protection en cas de blessures ou de dommages matériels subis par un conducteur, un passager, un piéton, un cycliste ou un propriétaire de bien en cas d'accidents d'automobile.

Si vous avez une voiture, vous devez d'habitude présenter toutes les demandes d'indemnités d'accident ou de préjudice corporel à votre compagnie d'assurances. Dans certaines circonstances, vous pouvez présenter une demande d'indemnité contre la police d'une autre personne faisant l'objet de l'accident.

Toutefois, dans certains accidents d'automobile, les parties blessées n'ont aucune assurance-automobile. Par exemple, un accident où tous les conducteurs concernés conduisaient *d'une manière illégale* sans assurance-automobile, et que les passagers et les autres victimes de l'accident ne sont pas assurés. Dans ce cas-là, il n'y a aucun accès à une police d'assurance-automobile et par la suite, aucune compagnie d'assurance pour payer les demandes d'indemnité. Cela pourrait également arriver lorsqu'un piéton ou un cycliste n'ayant pas d'assurance personnelle est blessé dans un accident avec délit de fuite, et que le conducteur responsable est introuvable.

Le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles non assurés qui ont été blessés dans des accidents comportant des véhicules non assurés ou non identifiés.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'assurance-automobile, visitez le site Web suivant : www.autoinsurance.gov.on.ca.

Représentants et représentantes de l'AIAL pratiquant en Ontario

Toute personne qui n'est pas avocat en exercice et agissant à titre de conseiller, de consultant ou de représentant d'un demandeur relativement à une demande en matière d'indemnités d'accident légales en vertu de l'*Annexe sur les indemnités d'accident légales* (AIAL), y compris les parajuridiques et les fournisseurs de services de santé et de rétablissement payés qui combinent leurs services à la représentation du demandeur, est considérée comme représentante de l'AIAL.

La CSFO exige que tous les représentants et représentantes de l'AIAL déposent une déclaration auprès de la CSFO, souscrivent à une assurance-responsabilité contre les erreurs et les omissions d'une valeur de un million de dollars et adhèrent à un code de conduite établi par la CSFO.

Si vous présentez une demande d'indemnités d'accident d'automobile en représentant ou d'une représentante de l'AIAL, assurez-vous que ce dernier ou cette dernière peut vous représenter légalement en visitant le site Web de la CSFO à l'adresse suivante : www.fscfo.gov.on.ca.

Remarque: Les représentants et représentantes de l'AIAL indiqués dans le site Web de la CSFO ne sont ni autorisés ni inscrits à la CSFO. Ils ont tout simplement répondu aux exigences de dépôt de la CSFO.

Régimes de retraite de l'Ontario

Les employeurs ne sont pas tenus d'établir des régimes de retraite en Ontario ni dans d'autres territoires canadiens. En Ontario, les employeurs qui mettent sur pied des régimes de retraite doivent s'inscrire auprès de la CSFO. Cette dernière réglemente ces régimes pour s'assurer qu'ils respectent la *Loi sur les régimes de retraite*. Elle contrôle également la gestion et le statut financier de ces régimes pour faire en sorte qu'ils versent les prestations promises aux cotisants. La CSFO examine les modifications apportées aux régimes, les liquidations des régimes, la distribution des surplus (fonds supplémentaires accumulés dans le régime, en plus de ceux nécessaires pour payer les prestations de

s'assurer que les prestations des participants soient protégées.

Lien Internet sur les régimes de retraite

Le Lien Internet sur les régimes de retraite de la CSFO est un service en ligne qui permet aux participants à un régime de retraite et au public d'avoir accès à des informations et à d'autres détails portant sur la plupart des régimes de retraite, 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

Parmi les renseignements disponibles, vous trouverez :

- le numéro d'enregistrement du régime
- le nom du régime
- la dénomination sociale et l'adresse du promoteur, de l'administrateur ou du dépositaire du régime
- la date d'entrée en vigueur, la clôture de l'exercice, le type de régime, le genre de prestations et le nombre total de participants au régime
- le membre du personnel de la CSFO chargé du régime
- certaines transactions et certains renseignements sur les dépôts

Pour obtenir des renseignements sur un régime de retraite en particulier, visitez le site Web de la CSFO à l'adresse suivante : www.fsco.gov.on.ca.

Fonds de garantie des prestations de retraite

Si un employeur promouvant un régime de retraite à prestations déterminées devient insolvable et que le régime de retraite ne contient pas un actif suffisant pour fournir les prestations promises, les participants au régime auront un niveau minimal de protection dans le cadre du Fonds de garantie des prestations de retraite. Ce fonds garantit jusqu'à 1 000 \$ par mois en prestations de retraite, sous réserve de certaines restrictions.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Fonds de garantie des prestations de retraite, visitez le site Web de la CSFO à l'adresse suivante : www.fsco.gov.on.ca.

Demandes d'accès spécial aux comptes d'épargne-retraite immobilisés

En Ontario, votre capacité de retirer de l'argent d'un compte d'épargne-retraite immobilisé est assujettie à certaines règles établies par les lois fédérales et provinciales sur les régimes de retraite. Normalement, vous devez attendre jusqu'à ce que vous atteigniez l'âge de 55 ans pour commencer à recevoir des prestations de retraite de votre compte immobilisé, votre fonds de revenu viager ou votre fonds de revenu de retraite immobilisé. De plus, il y a des limites en ce qui concerne les montants minimaux ou maximaux que vous pouvez recevoir par an.

Toutefois, dans certains cas, tels que des difficultés financières ou une espérance de vie courte, vous pourrez avoir droit à faire une demande d'accès spécial à votre compte d'épargne-retraite immobilisé auprès de la CSFO, ou à retirer un montant supérieur à celui qui est généralement admis.

Pour déterminer si vous avez droit à faire une demande d'accès spécial à votre compte immobilisé, ou pour obtenir de plus amples renseignements sur la manière de faire la demande, visitez notre site Web à l'adresse : www.fsco.gov.on.ca, composez le : (416) 226-7889 (sans frais : 1 800 668-0128), ou envoyez un courriel à : contactcentre@fsco.gov.on.ca et demandez un exemplaire de notre brochure intitulée *Un guide pour les demandes d'accès spécial*.

Plaintes des consommateurs et services de règlement des différends

Le Groupe de règlement des différends de la CSFO offre des services visant à aider les demandeurs et les assureurs à s'entendre sur l'admissibilité aux indemnités d'accident légaux ou sur le montant de ces dernières, à la suite d'un accident d'automobile.

Si vous n'êtes pas d'accord avec votre compagnie d'assurance en ce qui concerne votre admissibilité aux indemnités d'accident ou le montant de ces dernières, le Groupe de règlement des différends de la CSFO offre une série de processus de résolution de conflits, notamment : la médiation, l'évaluation objective, l'arbitrage et l'appel, qui constituent une solution plus rapide et moins chère que le recours au tribunal.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les procédures de règlement des différends de la CSFO, visitez notre site Web à : www.fsco.gov.on.ca et consultez notre *Code des pratiques pour le règlement des différends*, ou demandez un exemplaire de notre guide intitulé *Services de règlement des différends, CSFO : Une véritable solution de rechange* en appelant le : (416) 250-7250 (ou sans frais, au : 1 800 668-0128), ou en envoyant un courriel à : contactcentre@fsco.gov.on.ca.

Bureau de l'ombudsman des assurances

L'ombudsman des assurances surveille le fonctionnement d'un système qui veille à ce que toutes les plaintes en matière d'assurance soient traitées professionnellement et rapidement et qu'elles fassent l'objet d'un examen par un organisme indépendant.

L'ombudsman des assurances enquête également sur les allégations avancées par les consommateurs contre des compagnies d'assurance ou des représentants (y compris des parajuridiques) qui peuvent avoir pris part à des pratiques d'assurance trompeuses ou illégales.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le système de traitement des plaintes de la CSFO ou sur la façon de signaler une faute ou une non-conformité, visitez notre site Web à l'adresse suivante : www.fsco.gov.on.ca.

Pour parler de votre situation personnelle, communiquez avec le centre d'appels de la CSFO au : (416) 250-7250, ou sans frais, au : 1 800 668-0128, ou envoyez-nous un courriel à : contactcentre@fsco.gov.on.ca. Vous pouvez également écrire à : Ombudsman des assurances, Commission des services financiers de l'Ontario, C.P. 85, 5160, rue Yonge, Toronto (Ontario) M2N 6L9.

Pour de plus amples renseignements

Pour de plus amples renseignements sur les secteurs réglementés par la CSFO ou sur les produits et services susmentionnés, veuillez visiter notre site Web à l'adresse suivante : www.fsco.gov.on.ca, ou communiquer avec nous au (416) 250-7250 (ligne téléphonique automatisée 24 heures sur 24) ou sans frais, au 1 800 668-0128.

Notre numéro de l'ATME (pour les personnes malentendantes) est le : (416) 590-7108, ou sans frais, le : 1 800 387-0584.

Commission des services financiers de l'Ontario
5160 Yonge Street, C.P. 85
Toronto (Ontario)
M2N 6L9

Téléphone: (416) 250-7250
Numéro sans frais : 1 800 668-0128
TTY (416) 590-7108, 1 800 387-0584

Site Web de la CSFO : www.fsco.gov.on.ca
Site Web de l'Assurance-automobile : www.autoassurance.gov.on.ca

This document is also available in English



Commission des
services financiers
de l'Ontario

ISBN 0-7794-6636-5
©Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2005.





Les marchés financiers d'aujourd'hui offrent au consommateur plus de choix que jamais auparavant. Si vous cherchez le meilleur taux d'assurance-automobile, négociez une hypothèque ou un emprunt ou si vous essayez de décider de la manière d'investir votre argent et d'épargner pour votre retraite, vous vous trouvez devant plusieurs options qui n'étaient pas disponibles il y a dix ans. Cette tendance se maintiendra étant donné que les compagnies d'assurance, les caisses populaires et les autres fournisseurs de services financiers changent la façon de gérer les affaires et offrent une gamme de plus en plus large de produits.

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) joue un rôle fondamental dans le cadre de ces marchés financiers en évolution, en protégeant les intérêts des consommateurs et des participants aux régimes de retraite, en garantissant de bonnes pratiques commerciales et en encourageant une industrie concurrentielle solide.

La CSFO est un organisme autonome du ministère des Finances qui réglemente :

- les compagnies, les agents et les experts en assurances
- les régimes de retraite
- les caisses populaires
- les coopératives
- les courtiers en hypothèques
- les compagnies de prêt et de fiducie
- les fournisseurs de services médicaux et hospitaliers prépayés

La CSFO s'engage à fournir des services de réglementations efficaces qui protègent les consommateurs et les investisseurs et encouragent une industrie de services financiers concurrentielle.

Cette brochure donne un aperçu de quelques-uns des services offerts par la CSFO au sein de chaque secteur. Pour obtenir des renseignements détaillés, consultez le site Web suivant : www.fsco.gov.on.ca

La CSFO octroie des permis et enregistre les personnes et les entreprises faisant affaire dans les secteurs qu'elle réglemente

Évitez de devenir la victime d'escrocs financiers non agréés/non autorisés. Si vous avez l'intention de traiter avec une compagnie, un agent ou un expert d'assurance, un courtier en hypothèques, une caisse populaire, ou une compagnie de prêt et de fiducie, assurez-vous toujours de choisir des compagnies et des représentants autorisés.

Visitez le site Web de la CSFO à l'adresse : www.fsco.gov.on.ca, ou appelez CSFO au (416) 250-9209 (ou sans frais, au : 1 800 263-0541) pour savoir si la personne ou la compagnie est autorisée.

Les sites Web de la CSFO contiennent des listes à jour de compagnies autorisées, telles que :

- des compagnies d'assurance
- des agents d'assurance
- des experts d'assurance
- des compagnies de prêt et de fiducie
- des caisses populaires
- des courtiers en hypothèques

Remarque: La CSFO ne réglemente pas les courtiers en valeurs mobilières, les courtiers en fonds mutuels, les courtiers d'assurance I.A.R.D., les banques ou les autres institutions financières fédérales.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur :

	Communiquez avec :	Téléphone :	Site Web :
Courtiers en valeurs mobilières	Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO)	1 877 785-1555	www.osc.gov.on.ca/fr/index.html
	Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM)	1 877 442-4322	www.ida.ca
Courtiers en fonds mutuels	Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO)	1 877 785-1555	www.osc.gov.on.ca/fr/index.html
	Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM)	1 888 466-6332	www.mfda.ca
Courtiers d'assurance I.A.R.D.	Conseil des Courtiers d'assurance inscrits de l'Ontario	1 800 265-3097	www.ribo.com
Banques ou autres institutions financières fédérales	Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)	1 866 461-3222	www.fcac-acfc.gc.ca/fra/default.asp

La CSFO surveille la conformité aux lois et aux règlements et prend des mesures d'application, au besoin

La CSFO veille à l'application de 11 lois régissant des services financiers bien déterminés dans la province de l'Ontario, afin de garantir des marchés financiers fiables, équitables et concurrentiels.

Si la CSFO pense que l'une de ces lois a été enfreinte, elle mènera une enquête et pourra prendre des mesures disciplinaires contre les contrevenants ou même les poursuivre en justice.

Assurance-automobile

La CSFO examine les taux et les règles relatifs à l'assurance-automobile

Afin de protéger les consommateurs, la CSFO examine les taux proposés d'assurance-automobile, les systèmes de classification des risques ainsi que les règles de souscription sur lesquelles se base la compagnie d'assurance pour accepter ou refuser un consommateur.

Protection dans le cas d'accidents provoqués par des automobilistes non assurés

La loi garantit que les résidents de l'Ontario qui sont victimes d'accidents d'automobiles peuvent présenter des demandes d'indemnités d'accident ou poursuivre en justice le conducteur responsable afin d'être indemnisés pour préjudice corporel. Normalement, de telles demandes sont présentées contre une police d'assurance-automobile, et toute indemnité est payée par une compagnie d'assurance-automobile. Les polices d'assurance-automobile offrent une protection en cas de blessures ou de dommages matériels subis par un conducteur, un passager, un piéton, un cycliste ou un propriétaire de bien en cas d'accidents d'automobile.

Si vous avez une voiture, vous devez d'habitude présenter toutes les demandes d'indemnités d'accident ou de préjudice corporel à votre compagnie d'assurances. Dans certaines circonstances, vous pouvez présenter une demande d'indemnité contre la police d'une autre personne faisant l'objet de l'accident.

Toutefois, dans certains accidents d'automobile, les parties blessées n'ont aucune assurance-automobile. Par exemple, un accident où tous les conducteurs concernés conduisaient *d'une manière illégale* sans assurance-automobile, et que les passagers et les autres victimes de l'accident ne sont pas assurés. Dans ce cas-là, il n'y a aucun accès à une police d'assurance-automobile et par la suite, aucune compagnie d'assurance pour payer les demandes d'indemnité. Cela pourrait également arriver lorsqu'un piéton ou un cycliste n'ayant pas d'assurance personnelle est blessé dans un accident avec délit de fuite, et que le conducteur responsable est introuvable.

Le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA), géré par la CSFO, offre une indemnité d'accident légale aux personnes non assurées qui ont été blessées dans des accidents comportant des véhicules non assurés ou non identifiés.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'assurance-automobile, visitez le site Web suivant : www.autoinsurance.gov.on.ca.

Représentants et représentantes de l'AIAL pratiquant en Ontario

Toute personne qui n'est pas avocat en exercice et agissant à titre de conseiller, de consultant ou de représentant d'un demandeur relativement à une demande en matière d'indemnités d'accident légales en vertu de *l'Annexe sur les indemnités d'accident légales* (AIAL), y compris les parajuridiques et les fournisseurs de services de santé et de rétablissement payés qui combinent leurs services à la représentation du demandeur, est considérée comme représentante de l'AIAL.

La CSFO exige que tous les représentants et représentantes de l'AIAL déposent une déclaration auprès de la CSFO, souscrivent à une assurance-responsabilité contre les erreurs et les omissions d'une valeur de un million de dollars et adhèrent à un code de conduite établi par la CSFO.

Si vous présentez une demande d'indemnités d'accident d'automobile en vertu de l'AIAL et que vous avez l'intention de retenir les services d'un représentant ou d'une représentante de l'AIAL, assurez-vous que ce dernier ou cette dernière peut vous représenter légalement en visitant le site Web de la CSFO à l'adresse suivante : www.fsco.gov.on.ca.

Remarque: Les représentants et représentantes de l'AIAL indiqués dans le site Web de la CSFO ne sont ni autorisés ni inscrits à la CSFO. Ils ont tout simplement répondu aux exigences de dépôt de la CSFO.

Régimes de retraite de l'Ontario

Les employeurs ne sont pas tenus d'établir des régimes de retraite en Ontario ni dans d'autres territoires canadiens. En Ontario, les employeurs qui mettent sur pied des régimes de retraite doivent s'inscrire auprès de la CSFO. Cette dernière réglemente ces régimes pour s'assurer qu'ils respectent la *Loi sur les régimes de retraite*. Elle contrôle également la gestion et le statut financier de ces régimes pour faire en sorte qu'ils versent les prestations promises aux cotisants. La CSFO examine les modifications apportées aux régimes, les liquidations des régimes, la distribution des surplus (fonds supplémentaires accumulés dans le régime, en plus de ceux nécessaires pour payer les prestations de retraite aux participants au régime), ainsi que d'autres transactions afin de s'assurer que les prestations des participants soient protégées.