



Le 1^{er} avril 2009

À l'intérieur

- Les activités d'exécution de la loi de la CSFO
- L'assurance erreurs et omissions est obligatoire
- Vérification des assurances erreurs et omissions par la CSFO
- Le rôle du courtier principal dans la délivrance d'un permis
- Prévention des activités frauduleuses
- Liste des administrateurs, dirigeants et associés
- Prochaines visites sur place de la CSFO

Le Bulletin d'information électronique des courtiers en hypothèques fait le point sur la mise en œuvre de la nouvelle Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques et sur ses règlements.

Ce bulletin est produit et diffusé par la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO). Pour en savoir plus, consulter le site de la CSFO à l'adresse www.fsco.gov.on.ca.

L'exécution de la loi

Le respect des exigences de la [Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques](#) (la Loi) est une des obligations importantes des maisons de courtage d'hypothèques, des administrateurs d'hypothèques, des courtiers en hypothèques et des agents en hypothèques titulaires d'un permis. Comme le courtier principal est l'agent de conformité en chef pour sa maison de courtage, c'est à lui qu'il incombe de veiller à ce que la maison de courtage et tous les courtiers et agents qui travaillent sous son aile respectent cette exigence. Cette responsabilité commence par l'examen des demandes de permis d'agent ou de courtier et se poursuit après la délivrance du permis.

Les activités d'exécution de la loi de la CSFO

En tant que responsable de la réglementation du courtage en hypothèques en Ontario, la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) peut amorcer un contrôle à partir de renseignements obtenus de sources diverses, notamment une demande de permis ou des plaintes déposées contre des entreprises ou des personnes en particulier.

À l'issue d'un contrôle, le surintendant peut prendre les mesures suivantes :

- donner un avis d'intention de refuser, de suspendre, de modifier ou de révoquer un permis,
- envoyer un avertissement,
- infliger des sanctions administratives pécuniaires,
- rattacher des conditions à un permis,
- intenter des poursuites.

Avis d'intention

Avant de produire une ordonnance de refus, de suspension, de modification ou de révocation, ou avant de rattacher des conditions à ce dernier, le surintendant envoie un avis d'intention exposant ses motifs. L'avis d'intention peut comprendre une ordonnance provisoire si les délais normaux de production d'une ordonnance risquent de porter préjudice au public.

Depuis l'entrée en vigueur de la *Loi*, soit le 1^{er} juillet 2008, la CSFO a mené 68 enquêtes sur la qualification des personnes ayant demandé un permis de courtier ou d'agent en hypothèques. Deux autres enquêtes ont porté sur des activités de courtage effectuées sans permis.

Au 31 mars 2009, la CSFO a envoyé 26 avis d'intention, soit pour refuser une demande, soit pour révoquer un permis de courtier ou d'agent.

Avertissement

Dans le cas d'une faute mineure, le surintendant peut estimer que le problème se réglera au moyen d'un simple avertissement, sans besoin de poursuites. On peut aussi envoyer un avertissement pendant une enquête dont l'issue est susceptible de donner lieu à d'autres mesures d'exécution.

Depuis le 1^{er} juillet 2008, la CSFO a donné 170 avertissements rappelant à des courtiers ou à des agents en hypothèques leur obligation de fournir tous les renseignements demandés par le surintendant, y compris dans les demandes. La CSFO garde la lettre d'avertissement dans ses dossiers cinq ans. Si l'action reprochée se reproduit pendant cette période, elle peut envoyer un avis d'intention de suspendre ou de révoquer le permis.

Audience du Tribunal des services financiers

Une personne qui reçoit un avis d'intention de refuser, de suspendre, de modifier ou de révoquer un permis peut demander une audience auprès du [Tribunal des services financiers](#), l'instance décisionnelle indépendante qui examine les intentions du surintendant de la Commission et entend les appels concernant ses décisions.

Au 31 mars 2009, le Tribunal des services financiers a rendu huit décisions concernant des avis d'intention de refuser ou de révoquer un permis. Dans sept cas, le Tribunal a avalisé le projet de révocation ou de refus de permis ou a ordonné au surintendant de délivrer un permis assorti de conditions précises.

L'assurance erreurs et omissions est obligatoire

Selon les règlements de l'Ontario 188/08 et 188/09, les maisons de courtage et les administrateurs d'hypothèques doivent toujours souscrire une assurance erreurs et omissions assortie de garanties annexes contre les actes frauduleux. Si l'assurance erreurs et omissions d'une maison de courtage ou d'un administrateur est annulée ou n'est pas reconduite, le courtier principal doit en aviser la Commission sans délai. L'omission de respecter cette obligation constitue une infraction grave. Une maison de courtage ou un administrateur d'hypothèques dénués d'assurance erreurs et omissions peuvent faire l'objet de sanctions, y compris la suspension ou la révocation de leur permis.

Vérification des assurances erreurs et omissions par la CSFO

En tant que responsable du secteur du courtage en hypothèques en Ontario, la CSFO veille à ce que toutes les maisons de courtage et tous les administrateurs d'hypothèques titulaires d'un permis se conforment à l'obligation de souscrire une assurance erreurs et omissions assortie de garanties annexes contre les actes frauduleux auprès d'un assureur approuvé.

Pour en savoir plus sur le Tribunal des services financier, consulter son site Web à l'adresse www.fstontario.ca.

L'assurance erreurs et omissions est obligatoire pour toutes les maisons de courtage et tous les administrateurs d'hypothèques.



Commission des
services financiers
de l'Ontario

Dans le cadre de ses activités de réglementation, la CSFO a vérifié si toutes les maisons de courtage d'hypothèques remplissaient cette obligation. Après avoir obtenu des listes de la part des assureurs approuvés, elle a constaté que ce n'était pas le cas pour un grand nombre d'entre elles.

Ainsi, la CSFO a rendu des ordonnances provisoires visant la suspension des permis de 91 maisons de courtage pour non-souscription à une assurance erreurs et omissions. De plus, elle a signifié à ces maisons de courtage des avis d'intention de révoquer leur permis et d'infliger des sanctions administratives pécuniaires de 1 000 \$.

Lorsqu'un permis de maison de courtage est suspendu, il est interdit à la maison de courtage et aux agents et courtiers autorisés par elle de mener des activités liées aux hypothèques en Ontario.

Pour en savoir plus sur ces ordonnances provisoires de suspension, consultez la page [Contrôle et application en ligne](#) du site de la CSFO.

Pour en savoir plus au sujet des assurances erreurs et omissions, consultez la [Foire aux questions](#) du site de la CSFO.

Mesures d'exécution prises par la CSFO au 31 mars 2009

Enquêtes portant sur des maisons de courtage, des courtiers ou des agents	Avertissements	Avis d'intention de refuser ou révoquer un permis d'agent ou de courtier	Ordonnances provisoires de suspension de permis de maison de courtage	Avis d'intention de révoquer un permis de maison de courtage	Avis d'intention d'infliger des sanctions administratives pécuniaires	Audiences du Tribunal des services financiers
70	170	26	91	91	91	8

Le rôle du courtier principal dans la délivrance d'un permis

Selon la *Loi*, toute maison de courtage doit nommer un courtier principal comme agent de conformité en chef.

Examen des candidatures

L'une des principales fonctions du courtier principal consiste à recommander des candidats ayant demandé un permis de courtier ou d'agent. Pour garantir que la maison de courtage ne recommande que des candidats qualifiés, le courtier principal doit prendre les mesures suivantes :

- faire preuve de la diligence requise dans le processus de sélection et d'entrevue;
- appliquer de saines pratiques administratives;
- connaître les [Principes applicables à l'évaluation de l'aptitude des personnes qui demandent un permis de courtier ou d'agent en hypothèques](#) de la CSFO;
- vérifier de manière indépendante la formation et l'expérience du candidat;
- communiquer avec les références du candidat et éventuellement enquêter auprès de ses collègues habituels;
- recourir à des pratiques saines d'entrevue et de sélection pour confirmer l'identité d'un candidat;
- obtenir des preuves documentaires au besoin;
- confirmer l'identité du candidat en vérifiant des pièces d'identité avec photo produites par l'État;



- envisager la possibilité d'obtenir une photo récente des candidats aux fins d'identification;
- conserver tous les documents aux fins de vérification;
- surveiller les avis et autres sources d'information du domaine faisant état de conseils et de pièges en matière de recrutement;
- rester sensible aux « signaux d'avertissement » tels que :
 - incapacité de confirmer la formation ou l'expérience du candidat,
 - fermeture de la maison de courtage précédente du candidat,
 - absence de dossier au nom du candidat dans l'ancienne maison de courtage de ce dernier.

Le courtier principal est tenu de faire un examen approfondi de toutes les demandes de permis de courtier ou d'agent en hypothèques.

Le courtier principal doit faire un examen approfondi de toutes les demandes de permis de courtier ou d'agent avant de les présenter à la CSFO. Il doit notamment accorder une importance particulière aux questions portant sur la formation et l'expérience. En présentant une demande, le courtier principal confirme que la maison de courtage a pris des mesures raisonnables pour garantir la qualification du candidat.

Après le dépôt d'une demande

Après le dépôt d'une demande d'agent ou de courtier en hypothèques par le système de délivrance de permis en ligne Liaison Permis :

- Le système Liaison Permis vérifie si la demande est complète.
- Une vérification dans le fichier des casiers judiciaires du Centre d'information de la police canadienne (CIPC) est effectuée automatiquement pour chaque requérant.
- Le personnel de la CSFO prend connaissance des résultats de cette vérification et des questions auxquelles le requérant a répondu « oui ».
- Les déclarations du candidat au sujet de sa formation et de son expérience sont vérifiées à la lumière des exigences. (N. B. : Le courtier principal doit conserver les preuves documentaires aux fins de vérification.)
- La CSFO prend connaissance de toute autre information pertinente.

Si un candidat omet de fournir une information particulière mise au jour par la vérification du CIPC, la CSFO demande au courtier principal s'il maintient la demande. Si le courtier principal décide d'annuler la demande, la CSFO ferme le dossier.

Le personnel de la CSFO communique avec le courtier principal :

- s'il a des questions au sujet des renseignements fournis dans la demande;
- s'il constate qu'il manque des renseignements;
- s'il a besoin de précisions.
- s'il n'est pas tout à fait convaincu de la qualification du candidat.

Consultez la page [Contrôle et application en ligne](#) pour connaître les derniers chiffres et les nouveautés concernant les mesures prises par la CSFO à l'encontre de maisons de courtage, d'administrateurs, de courtiers et d'agents.



Ressources en ligne pour les courtiers principaux

Tous les courtiers principaux sont encouragés à prendre connaissance de la liste de contrôle de vérification des demandes de permis de courtier ou d'agent (voir le [numéro 7 du Bulletin d'information électronique des courtiers en hypothèques](#) de la CSFO) et à se tenir au courant des poursuites intentées par la CSFO, des décisions qu'elle rend et de ses activités de réglementation en consultant la page [Contrôle et application en ligne](#) du site de la CSFO.

Prévention des activités frauduleuses

La CSFO a examiné récemment un certain nombre de plaintes déposées par des maisons de courtage en hypothèques concernant des activités frauduleuses menées par leurs agents qui consultaient le dossier de crédit des clients sans les autorisations nécessaires.

Le fait que les intervenants du secteur du courtage en hypothèques aient légitimement accès à des renseignements personnels attire parfois dans ce secteur des individus qui souhaitent pouvoir profiter de ce privilège à des fins criminelles.

Aussi les maisons de courtage doivent-elles se montrer vigilantes dans leur processus de sélection et dans leur structure administrative pour protéger le public. En plus des pratiques de sélection présentées dans le présent bulletin, la CSFO recommande aux courtiers principaux :

- de limiter l'accès aux systèmes d'information sur le crédit durant les périodes probatoires;
- de surveiller les nouveaux agents et courtiers;
- d'établir un programme de mentorat;
- de surveiller les sites Web faisant état des activités criminelles dans le domaine;
- de consulter régulièrement la page [Contrôle et application en ligne](#) du site de la CSFO;
- d'encadrer l'accès aux renseignements confidentiels;
- de surveiller toute activité inusitée dans l'utilisation du système de vérification du crédit;
- de limiter l'accès des nouveaux employés aux demandes d'hypothèques en ligne tant que le lien de confiance n'a pas été établi;
- de signaler sans délai toute infraction à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* à la source d'information de la maison de courtage, au [Commissariat à la protection de la vie privée du Canada](#) et à l'Unité de l'analyse des pratiques de l'industrie de la CSFO;
- d'aviser l'Unité des permis de la CSFO et de mettre à jour Liaison Permis pour faire révoquer le permis d'un courtier ou d'un agent.



Pour mettre à jour les coordonnées d'un administrateur, d'un dirigeant ou d'un associé, passer par le site [Liaison Permis](#).



Liste des administrateurs, dirigeants et associés

La *Loi* oblige toutes les maisons de courtage à fournir à la CSFO la liste des administrateurs, dirigeants et associés qui travaillent ou ont travaillé pour elles.

Les maisons de courtage peuvent déposer ou mettre à jour cette liste en produisant une déclaration au moyen du système de délivrance de permis en ligne [Liaison Permis](#).

Le fait de ne pas déclarer un administrateur, un dirigeant ou un associé constitue une infraction à la *Loi*. Une maison de courtage reconnue coupable d'une infraction à la *Loi* s'expose à des sanctions.

Prochaines visites sur place de la CSFO

En mars 2009, la CSFO a choisi un échantillon de maisons de courtage qu'elle visitera pour vérifier si elles se conforment à la *Loi*.

Si votre maison de courtage est sélectionnée pour une inspection, le personnel de la CSFO communiquera avec votre courtier principal pour planifier la visite.

Durant la visite, la CSFO :

- évaluera les mesures prises par votre maison de courtage pour l'application du Règlement de l'Ontario 188/08, [Mortgage Brokerages: Standards of Practice](#);
- se penchera sur certains aspects des mesures prises par votre maison de courtage pour appliquer les articles de ce règlement qui traitent des relations publiques, des obligations en matière de transactions particulières et de la gestion de la maison de courtage.

La CSFO peut aussi examiner les preuves documentaires à l'appui des demandes de permis et toutes les vérifications effectuées durant l'étude d'une demande.

Ces inspections ont pour but d'aider les maisons de courtage à remplir leurs obligations en vertu de la *Loi* et des règlements qui en découlent. Cependant, le fait de contrevenir à une norme d'exercice constitue une infraction, et la CSFO prendra les sanctions appropriées s'il y a lieu, conformément à la *Loi*.

Si votre maison de courtage n'a pas été sélectionnée, vous n'en serez pas avisé. Cependant, votre maison de courtage et tous ses courtiers et agents n'en seront pas moins tenus de se conformer à la *Loi* et à ses règlements.

Prochains bulletins

- Les nouveaux formulaires
- Les déclarations annuelles pour les maisons de courtage et les administrateurs d'hypothèques
- Les nouvelles exigences de déclaration pour les administrateurs d'hypothèques
- Ajouts à la Foire aux questions
- Sources d'information sur les hypothèques pour les consommateurs



Abonnez-vous au service d'information électronique sur les courtiers en hypothèques pour recevoir ce bulletin par courriel. Visitez le www.fSCO.gov.on.ca.

Commission des services financiers de l'Ontario
5160, rue Yonge, boîte 85
Toronto (Ontario)
M2N 6L9

Téléphone : 416 250-7250
Ligne sans frais : 1 800 668-0128
ATS : 416 590-7108, 1 800 387-0584
www.fSCO.gov.on.ca

This newsletter is also available in English.

ISSN 1913-519X



Commission des services financiers de l'Ontario