



Le 21 novembre 2008

À l'intérieur

- Rôle du courtier principal
- Établir les politiques et les procédures
- Qu'entend-on par supervision?
- Créer un processus de traitement des plaintes
- Matériel de relations publiques

Le courtier principal est chargé d'assurer la conformité des activités des maisons de courtage en hypothèques ainsi que des courtiers et agents en hypothèques qui y travaillent.

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, ses règlements et les nouvelles exigences de formation des courtiers et des agents en hypothèques.

Ce bulletin est produit et diffusé par la Commission des services financiers de l'Ontario.

L'importance de la supervision

La plus grande importance accordée à la supervision constitue un des éléments essentiels de la nouvelle *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* (la *Loi*). À titre de responsable de la conformité de la maison de courtage en hypothèques, le courtier principal est chargé des responsabilités suivantes :

- veiller à ce que chaque maison de courtage d'hypothèques et les courtiers et agents en hypothèques qui y travaillent respectent la *Loi*;
- établir et examiner les politiques et procédures;
- recommander des modifications aux politiques et aux procédures;
- créer un processus de traitement des plaintes;
- approuver le matériel de relations publiques.

Les administrateurs d'hypothèques, même s'ils n'ont pas l'obligation de nommer des courtiers principaux, doivent établir des politiques et des procédures pour s'assurer de respecter la *Loi* et les règlements connexes.

Rôle du courtier principal

En vertu de la *Loi*, chaque maison de courtage d'hypothèques doit nommer un courtier principal chargé de rendre compte des activités de la maison ainsi que des courtiers et des agents en hypothèques qui y travaillent. À titre de responsable de la conformité de la maison de courtage en hypothèques, le courtier principal doit assurer le respect de la *Loi* et des règlements connexes, et il peut être tenu responsable des infractions à la *Loi* commises par des maisons de courtage ou des courtiers ou agents en hypothèques. Par conséquent, il est important que le courtier principal soit en mesure de prouver qu'il a pris des mesures raisonnables pour superviser les courtiers et agents en hypothèques et assurer le respect de la *Loi*.

Si un courtier/agent en hypothèques est associé à des activités inappropriées et qu'il y a des motifs raisonnables de croire qu'il devrait perdre son permis, le courtier principal a le devoir de signaler ces activités à la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO).



Établir des politiques et des procédures

Chaque maison de courtage d'hypothèques doit établir des politiques et des procédures pour s'assurer qu'elle et ses courtiers et agents en hypothèques respectent la *Loi*. Le courtier principal doit examiner les politiques et procédures de la maison de courtage d'hypothèques pour veiller à ce que les courtiers et agents en hypothèques soient supervisés de façon appropriée et pour recommander des modifications, au besoin.

Les politiques et procédures de votre maison de courtage d'hypothèques doivent être adaptées en fonction de la portée, de l'envergure et de la complexité de vos activités.

- **Étape 1 - Déterminer vos obligations en vertu de la *Loi*.**
 - Déterminer les normes exigées en vertu de la *Loi*.
 - Tenir compte du type d'activités.
 - Faire preuve de bon sens.
 - Choisir la meilleure façon de se conformer aux mesures législatives.
- **Étape 2 - Élaborer vos politiques et procédures.**
 - Utiliser un langage simple, clair et concis.
- **Étape 3 - Mettre les politiques et procédures à la disposition des courtiers et des agents en hypothèques.**
 - Fournir des explications.
 - Veiller à ce que les courtiers et agents en hypothèques comprennent les politiques et procédures.

Qu'entend-on par supervision?

Pour éviter tout problème, le courtier principal doit prendre des mesures proactives, dont les suivantes :

1. **Recruter les bonnes personnes.**
 - Les récents exemples de fraude et de vols d'identité suggèrent que les maisons de courtage doivent posséder de meilleures mesures de dépistage et de surveillance pour les candidats potentiels.
 - Les courtiers principaux peuvent s'inspirer du processus initial d'octroi des permis de la CSFO pour ce qui est des mesures de sélection, mais ils doivent mettre en place leur propre processus de sélection.
2. **Établir des politiques et des procédures.**
 - Examiner les politiques et procédures existantes et apporter les modifications ou ajouts nécessaires pour assurer le respect des normes exigées.
 - Inciter le personnel à respecter les politiques et procédures.
3. **Former les courtiers et agents en hypothèques.**
 - Veiller à ce que les courtiers et agents en hypothèques reçoivent une formation sur les normes de conduite de votre entreprise. Ils doivent répondre aux exigences suivantes :



- bien connaître vos politiques et procédures et savoir où les consulter;
- être conscient des possibilités de conflits d'intérêts;
- connaître la nature des renseignements à divulguer et le moment de les divulguer.

4. Surveiller les courtiers et agents en hypothèques.

- Surveiller les activités de votre personnel pour veiller à ce qu'elles tiennent compte de tout changement relatif à vos procédures et aux mesures législatives;
- Suivre un programme régulier d'éducation et de formation pour être en mesure de démontrer la diligence requise à cet égard;
- Tenir des dossiers à jour sur la formation offerte à vos courtiers et à vos agents en hypothèques.

Créer un processus de traitement des plaintes

Chaque maison de courtage d'hypothèques est responsable des tâches suivantes :

- établir un processus de traitement des plaintes;
- désigner au moins une personne chargée de recevoir les plaintes du public et d'y répondre;
Remarque : Le responsable des plaintes désigné peut être une autre personne que le courtier principal. Toutefois, les personnes désignées pour ces fonctions doivent avoir l'autorisation d'agir au nom de la maison de courtage d'hypothèques.
- fournir une réponse écrite pour chaque plainte écrite;
Remarque : Une personne qui n'est pas satisfaite de la réponse reçue ou qui croit que les dispositions de la *Loi* ne sont pas respectées peut diriger la plainte à la CSFO.
- tenir des dossiers à jour de toutes les plaintes reçues.

Le responsable des plaintes doit aviser le courtier principal de toute activité inappropriée découverte par suite de l'examen des plaintes.

Matériel de relations publiques

Chaque maison de courtage d'hypothèques doit veiller à ce que tout le matériel de relations publiques mette en évidence son nom officiel et son numéro de permis. Elle doit également s'assurer que le matériel de relations publiques n'est ni mensonger, ni trompeur, et ce, de quelque façon que ce soit.

Si le matériel de relations publiques d'une maison de courtage d'hypothèques fait référence à un courtier ou à un agent en hypothèques par son nom, elle doit utiliser le nom indiqué sur le permis du courtier ou de l'agent et indiquer au moins une référence sur le type de permis (p. ex. « courtier en hypothèques », « agent en hypothèques »).



Enregistrements de webinaires

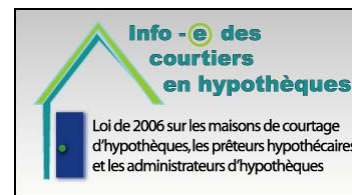
À titre de courtier principal, vous devez veiller à ce que la maison de courtage en hypothèques et les courtiers et agents en hypothèques respectent la *Loi* et les règlements connexes.

Si vous n'avez pas eu l'occasion d'assister aux webinaires de la CSFO destinés aux courtiers principaux, vous pouvez maintenant y avoir accès en ligne sur le site de la CSFO, à l'adresse

www.fSCO.gov.on.ca/english/regulate/mortgagebrokers/mbcomplying.asp.

Vous y trouverez les webinaires suivants :

- Webinaire n° 1 - Divulcation des conflits d'intérêts potentiels (en anglais seulement)
- Webinaire n° 2 - Divulcation de la pertinence et des risques aux emprunteurs, aux prêteurs et aux investisseurs (en anglais seulement)
- Webinaire n° 3 - Exigences de la supervision des courtiers et des agents en hypothèques (en anglais seulement)



Abonnez-vous au service d'information électronique sur les courtiers en hypothèques pour recevoir ce bulletin par courriel. Rendez-vous au site 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