



Le 7 janvier 2010

#### À l'intérieur :

- Exigences en matière d'assurance-responsabilité civile professionnelle
- Vérification prochaine, par la CSFO, de l'assurance-responsabilité civile professionnelle
- Compte rendu sur la vérification de la formation des agents en hypothèques
- Les permis des courtiers et des agents en hypothèques doivent être renouvelés au plus tard le 31 mars 2010
- Questions et exigences en matière de publicité
- Principales plaintes au sujet de l'industrie du courtage d'hypothèques
- Comment remettre son permis de courtage d'hypothèques ou d'administrateur d'hypothèques

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

*Ce bulletin est produit et diffusé par la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO). Pour en savoir plus, consultez le site de la CSFO à [www.fsco.gov.on.ca](http://www.fsco.gov.on.ca).*

## Exigences importantes en matière de publicité, d'octroi des permis et d'assurance

Le présent numéro du Bulletin d'information électronique des courtiers en hypothèques décrit plusieurs exigences importantes concernant la publicité, l'octroi des permis et l'assurance-responsabilité civile professionnelle. Les maisons de courtage, les administrateurs, les courtiers et les agents doivent s'assurer qu'ils comprennent bien ces exigences et qu'ils s'y conforment aux fins suivantes :

- se conformer à la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* (la Loi) et ses règlements;
- contribuer à réduire le nombre de plaintes du public sur ces questions;
- renforcer la confiance des consommateurs à l'égard de l'industrie du courtage d'hypothèques.

## Exigences en matière d'assurance-responsabilité civile professionnelle

Aux termes de la Loi, les maisons de courtage et les administrateurs d'hypothèques doivent souscrire une assurance-responsabilité civile professionnelle (ARCP), qui prévoit une garantie spéciale pour les cas de fraude, auprès d'un fournisseur d'assurances approuvé par la CSFO.

Cette assurance doit être suffisante pour prévoir une garantie d'au moins 500 000 dollars par événement et d'au moins 1 million de dollars à l'égard de tous les événements de ce genre qui se produisent pendant une période d'une année. Cette exigence s'applique à toutes les maisons de courtage et à tous les administrateurs qui détiennent un permis. Aucune exception n'est prévue.

La CSFO doit être avisée si la police d'assurance RCP d'une maison de courtage ou d'un administrateur est annulée ou qu'elle n'est pas renouvelée.

Outre ces exigences, il y a lieu de mentionner aux maisons de courtage et les administrateurs d'hypothèques que la police d'assurance-responsabilité civile professionnelle du Real Estate Council of Ontario (RECO) pour les courtiers immobiliers inscrits *ne couvre pas* les maisons de courtage, les administrateurs, les courtiers ou les agents en hypothèques.

Pour la liste des fournisseurs d'assurance approuvés, consultez [la page Web de la CSFO consacrée à cette assurance](#).



## Vérification prochaine, par la CSFO, de l'assurance-responsabilité civile professionnelle

### Renseignements sur la vérification de 2008 de l'assurance-responsabilité civile professionnelle

En octobre 2008, la CSFO a entrepris de vérifier si les maisons de courtage se trouvaient en conformité avec l'exigence de souscrire une ARCP. La vérification a révélé que 30 % des maisons de courtage ne s'y étaient pas conformées. La CSFO a alors pris des mesures d'exécution et imposé des pénalités administratives monétaires ainsi que des avis d'intention de révoquer leurs permis.

### La vérification de l'ARCP de 2010

Au début de la nouvelle année, la CSFO prévoit d'effectuer une autre vérification de la souscription de l'ARCP auprès de toutes les maisons de courtage. Comme elle l'a fait dans le cadre de la dernière vérification, la CSFO recueillera des données auprès des assureurs et contactera les maisons de courtage qui semblent ne pas avoir souscrit l'assurance. La CSFO prendra des mesures d'exécution à l'encontre des maisons de courtage qui n'ont pas souscrit une forme approuvée d'assurance-responsabilité civile professionnelle.

Il est impératif que les maisons de courtage et les administrateurs soient toujours couverts par l'ARCP. Ceux qui ne se conforment pas aux exigences font augmenter les coûts de réglementation de l'industrie de la CSFO, qui sont couverts par les droits prélevés auprès de ce secteur.

## Compte rendu sur la vérification de la formation des agents en hypothèques

Le 5 octobre 2009, la CSFO a effectué une vérification auprès de toutes les personnes titulaires d'un permis d'agent en hypothèques conditionnel pour savoir si elles avaient suivi un cours d'agent en hypothèques approuvé avant le 30 juin 2009. Les courtiers principaux devaient fournir cette information à la CSFO avant le 28 octobre 2009.

La CSFO a demandé de l'information à 152 courtiers principaux qui représentent des maisons de courtage employant les 267 agents titulaires d'un permis conditionnel. Environ 70 % de ces courtiers principaux ont fourni l'information demandée par la CSFO dans le délai imparti.

La Loi exige des entités et particuliers titulaires d'un permis qu'ils répondent rapidement aux demandes de la CSFO au nom du surintendant, que le contact ait été fait par courriel, lettre ou téléphone. Des mesures d'exécution peuvent être prises, comme des pénalités administratives monétaires, contre les courtiers principaux qui ne répondent pas. En outre, les agents qui n'ont pas suivi le cours exigé ne pourront pas faire renouveler leur permis.

## Les permis des courtiers et agents en hypothèques doivent être renouvelés au plus tard le 31 mars 2010

Tous les permis d'agents et de courtiers en hypothèques vont expirer le 31 mars 2010, à moins qu'une demande de renouvellement ne soit déposée avant. Les agents ou courtiers qui souhaitent continuer à effectuer des activités de courtage d'hypothèques après le 30 mars 2010 doivent contacter le courtier principal de leur maison de courtage en février 2010 pour lui demander de faire renouveler leur permis avant son expiration.

Le courtier principal doit renouveler les permis des agents et courtiers à la page [des permis](#) « Licensing Link », entre le 1<sup>er</sup> février et le 30 mars 2010. Si vous ne demandez pas le renouvellement de votre permis pendant cette période, vous ne serez pas autorisé à effectuer des opérations hypothécaires.

D'autres renseignements seront envoyés par courriel, en janvier 2010.

---

*Les courtiers principaux doivent s'assurer que leur maison de courtage détient toujours une assurance-responsabilité civile professionnelle sous une forme approuvée.*

---

---

*Les permis des courtiers et agents en hypothèques doivent être renouvelés au plus tard le 31 mars 2010 à la page « Licensing Link ».*

---

## Questions et exigences en matière de publicité

La CSFO a cerné plusieurs problèmes de publicité concernant les maisons de courtage, les courtiers et les agents en hypothèques, après avoir examiné les maisons de courtage, les plaintes et les journaux, dépliants et sites Web. Voici quelques-uns des problèmes de conformité observés par la CSFO :

---

*Les courtiers principaux doivent être au courant des exigences en matière de publicité énoncées dans le Règlement de l'Ontario 188/08.*

---

- Le numéro de permis de la maison de courtage ne figurait pas toujours sur les affiches ou les documents publicitaires.
- Le nom de la maison de courtage n'apparaissait pas toujours clairement sur les documents publicitaires. (Ce point a été souvent soulevé lorsque les agents annoncent leur équipe, au lieu de leur maison de courtage.)
- Certains courtiers et agents en hypothèques n'ont pas indiqué le nom de leur maison de courtage dans les documents publicitaires.
- Les documents de relations publiques garantissaient le meilleur taux d'intérêt ou déclaraient qu'aucune demande d'hypothèque ne serait refusée quels que soient les antécédents de crédit du client.
- Les courtiers principaux ne vérifiaient pas toujours les documents publicitaires utilisés par leurs courtiers et agents.
- Des maisons de courtage, courtiers et agents en hypothèques ont sollicité indirectement de l'information auprès d'emprunteurs ou de prêteurs potentiels, par le biais de sites Web de personnes non titulaires d'un permis (consultants, conseillers financiers, etc.).

Pour éviter ces problèmes, toutes les maisons de courtage doivent veiller à respecter les exigences énoncées aux articles 6 et 7 du [Règlement de l'Ontario 188/08 - Maisons de courtage : normes d'exercice](#). À titre d'information, voici un résumé de ces exigences :

---

*Pour plus d'information sur les exigences en matière de publicité, consultez [la foire aux questions de la CSFO](#)*

---

- Divulguer son nom autorisé et son numéro de permis dans tous ses documents de relations publiques de manière qu'ils soient clairs et bien en évidence. (Les documents de relations publiques sont les documents que la maison de courtage, le courtier ou l'agent met à la disposition du public et qui se rapportent à ses activités de maison de courtage. Ils englobent les annonces publicitaires, les pages d'un site Web public et tout autre document publié, distribué ou diffusé par quelque moyen que ce soit.)
- Si le nom autorisé de la maison de courtage est ou comprend le nom d'une franchise qu'elle est autorisée à utiliser en vertu d'un contrat de franchisage, les documents de relations publiques indiquent clairement que la maison de courtage est indépendante et autonome.
- La maison de courtage qui, dans ses documents de relations publiques, identifie nommément un courtier ou un agent utilise le nom indiqué sur son permis de la CSFO.
- Les documents de relations publiques dans lesquels la maison de courtage fait mention d'un courtier ou d'un agent doivent comprendre au moins une mention qui inclut l'un des titres suivants :
  - Pour les courtiers, le titre «courtier en hypothèques», «courtier», «mortgage broker» ou «broker».
  - Pour les agents, le titre «agent en hypothèques», «agent» ou «mortgage agent».
- La maison de courtage ne doit pas inclure de renseignements faux, trompeurs ou mensongers dans ses documents de relations publiques.

Pour plus de renseignements sur ces exigences, consultez [la foire aux questions de la CSFO sur les documents de relations publiques et documents publicitaires](#).

## Principales plaintes au sujet de l'industrie du courtage d'hypothèques

Du 1<sup>er</sup> janvier au 30 septembre 2009, la CSFO a reçu 313 plaintes au sujet de maisons de courtage d'hypothèques, d'administrateurs, de courtiers et d'agents en hypothèques. De ce nombre,

- 296 relevaient de la compétence de la CSFO, car elles concernaient l'industrie du courtage d'hypothèques en Ontario;
- 17 ne relevaient pas de la compétence de la CSFO, car elles concernaient d'autres lois (p. ex., lois sur l'emploi);
- 216 ont été examinées et closes après une enquête menée par la CSFO.

La grande majorité de ces plaintes provenaient des consommateurs (80 %), et une petite proportion d'autres titulaires de permis (17 %) et d'avocats (3 %).

Ces plaintes portaient principalement sur les pratiques de publicité de l'industrie du courtage d'hypothèques; des opérations hypothécaires sans permis; des activités frauduleuses et illégales, et des déclarations ou renseignements faux, trompeurs ou mensongers. Pour plus d'information sur ces plaintes, voir le tableau ci-dessous :

No	Motifs des plaintes	Nombre de plaintes	Pourcentage des plaintes totales
1	publicité	53	27 %
2	Activités sans permis	44	22 %
3	activités frauduleuses et illégales	17	9 %
4	Autres aspects	12	6 %
5	déclarations ou renseignements faux, trompeurs ou mensongers	7	4 %

La CSFO examine toutes les plaintes qu'elle reçoit du public au sujet de maisons de courtage ou d'administrateurs d'hypothèques pour vérifier leur conformité à la loi. Les courtiers principaux et les administrateurs doivent superviser leurs activités professionnelles et répondre aux plaintes conformément à la loi.

### Comment remettre son permis de courtage d'hypothèques ou d'administrateur d'hypothèques

La Loi et ses règlements autorisent le surintendant de la CSFO à approuver la remise d'un permis de maison de courtage ou d'un administrateur d'hypothèques, s'il est établi que c'est dans l'intérêt du public.

Si vous souhaitez remettre votre permis de maison de courtage ou d'administrateur d'hypothèques, veuillez procéder comme suit :

1. Contactez la CSFO pour lui demander une formule de déclaration de remise.
2. Remplissez la déclaration et retournez-la à la CSFO.
3. La CSFO examinera la déclaration et vous contactera si elle a besoin de renseignements additionnels.

Votre permis de maison de courtage ou d'administrateur demeure en vigueur tant que la CSFO n'a pas approuvé, par écrit, votre déclaration de remise. Jusqu'à ce que vous receviez l'autorisation de la CSFO, vous devez vous conformer aux exigences applicables au permis, notamment le maintien de l'assurance-responsabilité civile professionnelle et le dépôt de la déclaration de renseignements annuelle.

### Bulletins futurs

- Conseils en matière de conformité
- Renouvellement des permis et droits à payer
- Déclarations de renseignements annuelles et états financiers



Abonnez-vous à l'information électronique des courtiers en hypothèques pour recevoir ce bulletin par courriel. Rendez-vous au site [www.fsc.gov.on.ca](http://www.fsc.gov.on.ca).

Commission des services financiers de l'Ontario 5160, rue Yonge, C.P. 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.fsc.gov.on.ca](http://www.fsc.gov.on.ca)

This newsletter is also available in English.  
ISSN 1913-519X