



Commission des
services financiers
de l'Ontario

Rapport sur les examens de la conformité des maisons de courtage d'hypothèques menés par la CSFO de 2010 à 2014

Commission des services financiers de l'Ontario

Division de la délivrance des permis et de la
surveillance des pratiques de l'industrie

Décembre 2015

Table des matières

Résumé	2
À propos de la Commission des services financiers de l'Ontario	2
Introduction	3
Méthodologie de l'examen.....	4
Constatations	6
1. Exigences générales	6
2. Obligation de supervision des courtiers et agents en hypothèques	6
3. Prêts hypothécaires consortiaux	7
4. Obligation d'établir un processus de règlement des plaintes	7
5. Obligation de souscrire de l'assurance	8
6. Obligation relative à l'autorisation des courtiers ou agents.....	8
7. Restrictions relatives aux versements faits par la maison de courtage.....	9
8. Octroi d'incitatifs non pécuniaires	9
9. Dossiers exigés	9
10. Sécurité des dossiers.....	10
11. Conservation des dossiers	10
12. Compte bancaire en fiducie.....	10
13. Autres questions	11
Conclusion.....	12

Résumé

Depuis l'adoption de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* (LMCPHAH), qui est entrée en vigueur le 1er juillet 2008, et de plusieurs nouveaux règlements sur les normes d'exercice qui sont entrés en vigueur le 1er janvier 2009, la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) a effectué une série d'examens sur place des maisons de courtage d'hypothèques afin d'assurer la protection des consommateurs. À la fin de chaque cycle d'examen, la CSFO a déterminé les problèmes et les lacunes qui devaient être réglés dans l'exploitation des maisons de courtage. Le présent rapport dresse un résumé des résultats des examens effectués entre 2010 et 2014.

En s'appuyant sur l'analyse de tous les examens effectués entre 2010 et 2014, les résultats, dans l'ensemble, démontrent que la majorité des maisons de courtage comprennent les exigences réglementaires et les attentes de la CSFO envers elles quant à la nécessité d'avoir des règles et des méthodes régissant leur conformité à la loi au jour le jour.

Il faut toutefois noter que, dans certains secteurs, les maisons de courtage doivent encore apporter des améliorations à leurs règles et méthodes, notamment en ce qui concerne la divulgation aux emprunteurs, aux investisseurs et aux prêteurs, y compris les renseignements présentés dans les documents de relations publiques.

Les résultats des examens confirment le bien-fondé de l'approche fondée sur le risque qu'a adoptée la CSFO pour la réglementation du secteur, comme elles confirment l'incidence positive de cette approche sur le secteur du courtage d'hypothèques et pour la promotion de normes d'exercice strictes visant à protéger les consommateurs en Ontario.

À propos de la Commission des services financiers de l'Ontario

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est un organisme relevant du ministère des Finances de l'Ontario qui est chargé de réglementer les maisons de courtage et les administrateurs d'hypothèques ainsi que les courtiers et les agents en hypothèques en Ontario. La CSFO réglemente également d'autres secteurs des services financiers, y compris les compagnies d'assurance, les caisses de retraite, les sociétés de prêt et de fiducie, les coopératives de crédit, les caisses populaires et les fournisseurs de services qui facturent les assureurs automobiles pour le paiement des demandes réglementaires d'indemnité d'assurance accident en Ontario.

Le mandat de la Commission défini par la loi consiste à fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs réglementés. En tant qu'organisme, la CSFO est déterminée à être une autorité de réglementation moderne et équitable qui veille à la compétitivité du secteur des services financiers.

La CSFO a recours à une approche axée sur le risque au sujet de la réglementation qui se concentre sur l'attribution de ressources précieuses consacrées à la réglementation pour les secteurs qui sont réputés présenter les risques les plus importants. L'avantage de cette approche consiste à maximiser les ressources consacrées à la réglementation et à réduire au minimum les coûts de conformité. L'examen de conformité fournit une source d'information qui soutient cette approche axée sur le risque.

Introduction

En 2009, la CSFO a commencé à mener des examens sur place des maisons de courtage d'hypothèques afin de déterminer dans quelle mesure elles s'étaient préparées à respecter les obligations que leur impose la LMCPHAH. Ces examens évaluaient le degré auquel les maisons de courtage avaient établi des règles et méthodes conçues de façon raisonnable pour assurer la conformité aux exigences de la LMCPHAH et qu'elles les avaient appliquées.

Les constatations qui découlent des examens de la CSFO indiquent que la majorité des maisons de courtage ont établi des règles et méthodes conformément à la réglementation. Toutefois, la qualité de ces règles et méthodes n'est pas suffisante pour atténuer le risque de non-conformité à la loi et les préjudices possibles pour les consommateurs.

Par conséquent, entre 2010 et 2014, la CSFO a poursuivi les examens des maisons de courtage d'une façon aléatoire et ciblée. Ces examens cherchaient à évaluer la suffisance des règles et méthodes mises de l'avant par les maisons de courtage en regard de la nature, de la complexité et de la taille de la maison de courtage et si les exigences prescrites par ces règles et méthodes étaient appliquées.

En outre, les examens vérifiaient si les courtiers principaux pratiquaient une supervision adéquate des maisons de courtage. L'approche axée sur le risque de la CSFO visant la réglementation du secteur du courtage hypothécaire ne comprend pas la surveillance quotidienne des activités des courtiers et agents en hypothèques. Il revient au courtier principal de superviser adéquatement tous les courtiers et agents en hypothèques autorisés à faire le courtage d'hypothèques ou à effectuer des opérations hypothécaires au nom de la maison de courtage.

Le présent rapport dresse un résumé des résultats des examens sur une période de cinq ans. Le rapport établit également les attentes de la CSFO en ce qui a trait à la conformité des maisons de courtage agréées à la LMCPHAH et au règlement, et des conséquences qu'elles pourraient encourir si elles y contreviennent.

Méthodologie de l'examen

Au cours des cinq dernières années, la CSFO a examiné près de la moitié des maisons de courtage d'hypothèques agréées en Ontario. Un aperçu du nombre de maisons de courtage examinées chaque année est présenté ci-après. Dans certains cas, des examens de suivi ont été effectués pour vérifier si les recommandations avaient été mises en œuvre. Ces examens de suivi étaient peu fréquents et ne représenteraient que 10 pour cent des maisons de courtage d'hypothèques examinées.

Figure 1 – Nombre de maisons de courtage d'hypothèques examinées, 2010-2014

Année	Nombre de maisons de courtage d'hypothèques examinées	Pourcentage de maisons de courtage d'hypothèques agréés examinés
2010	122	10 %
2011	74	6 %
2012	50	4 %
2013	141	12 %
2014	184	15 %
Total	571	47 %

Le principal objectif de ces examens était de vérifier si les maisons de courtage démontraient une conformité à la LMCPHAH et que, par conséquent, des mesures de protection des consommateurs étaient en place. Les examens étaient effectués plus précisément pour assurer que :

- les règles et méthodes étaient en place et qu'elles étaient suffisantes en regard de la nature, de la complexité et de la taille de la maison de courtage;
- la surveillance par la maison de courtage, des courtiers et des agents en hypothèques était adéquate;
- la divulgation aux emprunteurs, aux investisseurs et aux prêteurs était adéquate.

Après chaque examen, les constatations étaient passées en revue avec le courtier principal et un aperçu des lacunes décelées était dressé. Ces recommandations mettaient en relief les attentes de la CSFO à l'égard du secteur du courtage d'hypothèques et encourageaient les participants à fonctionner à un niveau supérieur aux minimums établis dans la LMCPHAH.

Dans les cas où la CSFO relevait des violations de la LMCPHAH et des règlements connexes, la situation était portée rapidement à l'attention du courtier principal et nécessitait que la maison de courtage prenne des mesures immédiates pour assurer la conformité. Dans les cas où les violations étaient réputées présenter un risque élevé de préjudice pour le public, les maisons de courtage d'hypothèques faisaient l'objet de mesures réglementaires, y compris de sanctions administratives pécuniaires (SAP).

La méthodologie de classement du risque a été appliquée de façon uniforme au cours des examens de 2010 à 2014. Les constatations ont reçu des évaluations de risque faible, de risque moyen et de risque élevé selon les définitions suivantes :

-  Risque faible – 90 pour cent ou plus des maisons de courtage ont démontré un bon degré de conformité aux exigences indiquées dans la section visée.
-  Risque moyen – de 80 à 90 pour cent des maisons de courtage ont affiché un bon degré de conformité aux exigences indiquées dans la section visée.
-  Risque élevé – moins de 80 pour cent des maisons de courtage ont démontré un bon degré de conformité aux exigences indiquées dans la section visée.

Constatations

Voici une ventilation du degré de conformité observée au cours des 5 dernières années dans les 13 sections du programme d'examen :

1. Exigences générales

La CSFO a examiné s'il y a des règles et méthodes décrivant les exigences de divulgation que la maison de courtage et ses courtiers et agents en hypothèques autorisés sont tenus de suivre dans la publicité et la distribution de documents de relations publiques.

Au cours des cinq dernières années, la CSFO a observé une baisse constante du degré de conformité dans cette section. La CSFO a souvent constaté que le numéro de permis de la maison de courtage ou sa dénomination sociale n'était pas divulgué. Parmi les autres violations relevées, il faut noter la diffusion de renseignements faux ou trompeurs sur la maison de courtage ainsi que l'incompatibilité de l'adresse de la maison de courtage avec l'information fournie à la CSFO.

Si le nombre d'examens a augmenté en 2013 et 2014, compte tenu des constatations des examens, il n'y a pas de corrélation avec la taille de la maison de courtage. Le degré de conformité aux exigences générales est inacceptable et la CSFO évaluera d'autres moyens réglementaires pour changer ces comportements.

Figure 2 – Conformité aux exigences générales

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Classement du risque					

2. Obligation de supervision des courtiers et agents en hypothèques

La CSFO a examiné si les maisons de courtage disposent de règles et méthodes pour superviser les courtiers et agents en hypothèques et s'assurer qu'ils se conforment aux normes d'exercice comme : vérifier l'identité des emprunteurs, des prêteurs et des investisseurs; déterminer la convenance d'une hypothèque ou d'un placement hypothécaire pour un emprunteur, un prêteur ou un investisseur; déceler et divulguer les risques importants à l'emprunteur, au prêteur ou à l'investisseur; déceler et divulguer les conflits d'intérêts potentiels; déterminer si les courtiers et agents en hypothèques reçoivent des incitatifs autres que pécuniaires d'autres personnes et entités.

La CSFO a remarqué un niveau constant de conformité à cette section puisque les maisons de courtage rendent disponibles pour les courtiers et agents en hypothèques les règles et les méthodes les plus récentes.

La CSFO a par contre décelé un certain nombre de lacunes lorsqu'elle a examiné au hasard des opérations hypothécaires réalisées dans les 12 mois précédents. Les examens des dossiers ont révélé particulièrement : une mauvaise documentation ou l'absence de documents de divulgation en ce qui concerne la convenance des produits ou des placements hypothécaires; la non-divulgation des risques importants ou des conflits d'intérêts; le délai

minimum non respecté; l'absence de divulgation à l'investisseur ou au prêteur des défauts de paiement hypothécaire de l'emprunteur dans les 12 mois précédents.

D'une année à l'autre, il y a eu une baisse importante de la conformité à ces secteurs. L'absence de divulgation adéquate aux consommateurs et de diligence raisonnable en matière de convenance du produit représente un secteur de risque élevé. La CSFO s'attend que les maisons de courtage d'hypothèques supervisent activement leurs courtiers et agents en hypothèques afin d'assurer la conformité à toutes les exigences de divulgation. La CSFO évalue actuellement les mesures réglementaires pour corriger ce type d'infraction.

Figure 3 – Obligation de supervision des courtiers et agents en hypothèques

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Classement du risque					

3. Prêts hypothécaires consortiaux

Les maisons de courtage qui offrent des hypothèques consortiales doivent avoir des dispositions dans leurs règles et méthodes qui régissent les prêts hypothécaires consortiaux dans des secteurs comme la divulgation, les documents d'appui et le délai accordé pour fournir des renseignements aux emprunteurs, aux investisseurs et aux prêteurs. Ces dispositions font référence au *Règlement de l'Ontario 188/08*, art. 3, 24 (1), 26 (3), 27, 31, 36.

La CSFO a constaté une hausse du degré de conformité dans cette section, principalement en raison du fait que les maisons de courtage ont établi des règles et méthodes et des documents pour soutenir les opérations d'hypothèques consortiales. Étant donné les risques importants que les prêts hypothécaires consortiaux présentent pour les consommateurs, la CSFO effectuera un examen plus approfondi de ces opérations dans la prochaine année.

Figure 4 – Conformité aux règles et méthodes visant les prêts hypothécaires consortiaux

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Classement du risque					

4. Obligation d'établir un processus de règlement des plaintes

La CSFO a examiné si les maisons de courtage disposaient d'un processus de traitement des plaintes comme l'exige le *Règlement de l'Ontario 188/08*, art. 41. Dans le cadre de son examen, la CSFO a pris en considération ce qui suit : si la maison de courtage avait établi un processus de règlement des plaintes; si une personne avait été désignée à titre d'agent des plaintes; si la maison de courtage conserve un registre des plaintes qui fait état des plaintes du public et des réponses écrites de la maison de courtage.

Dans l'ensemble, les maisons de courtage ont maintenu un degré de conformité constant dans cette section. Toutefois, dans certains cas, le CSFO a constaté que des améliorations pourraient être faites en incluant, comme pratique exemplaire, des dispositions dans les règles et procédures pour conserver un registre de toutes les plaintes écrites du public et des toutes les réponses de la maison de courtage.

Figure 5 – Conformité à l'obligation d'établir un processus de règlement des plaintes

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Classement du risque					

5. Obligation de souscrire de l'assurance

Dans cette section, la CSFO a vérifié si les maisons de courtage détenaient une assurance-responsabilité civile professionnelle valide conformément au *Règlement de l'Ontario 188/08*, art. 42. La loi exige qu'une maison de courtage possédant un permis détienne une protection valide en tout temps. La CSFO applique immédiatement des mesures réglementaires, c.-à-d. suspension ou révocation du permis ou SAP, si les constatations révèlent que la maison de courtage ne détient pas la protection d'assurance requise.

Dans l'ensemble, cette section est classée à faible risque, ce qui indique qu'un bon degré de conformité a constamment été observé entre 2010 et 2014.

Figure 6 – Conformité à l'obligation de souscrire de l'assurance

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Classement du risque					

6. Obligation relative à l'autorisation des courtiers ou agents

La CSFO a examiné si les règles et méthodes des maisons de courtage comportaient des dispositions pour déterminer si une personne est admissible à détenir un permis à titre de courtier ou d'agent en hypothèques conformément au *Règlement de l'Ontario 188/08*, art. 43.

La CSFO a constaté une amélioration dans cette section, puisque les maisons de courtage ont commencé à modifier leurs règles et méthodes pour y inclure les pratiques exemplaires en ce qui concerne la cessation de l'accès d'un courtier ou d'un agent au fournisseur de logiciel lorsqu'ils ne sont plus autorisés par la maison de courtage, et d'informer le Surintendant lorsqu'un courtier ou un agent n'est pas admissible à détenir un permis.

Figure 7 – Conformité à l'obligation relative à l'autorisation des courtiers ou agents

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Classement du risque					

7. Restrictions relatives aux versements faits par la maison de courtage

Dans cette section, la CSFO a vérifié si les maisons de courtage versaient des paiements ou autre rémunération à des courtiers ou agents inscrits auprès d'une autre maison de courtage ou à une personne non autorisée, conformément au *Règlement de l'Ontario 188/08*, art. 44.

La CSFO a remarqué une augmentation de la conformité, ce qui indique que les règles et méthodes et les pratiques exemplaires des maisons de courtage comprennent des restrictions relatives aux paiements versés à des entités ou personnes non autorisées.

Figure 8 – Conformité aux restrictions relatives aux versements faits par la maison de courtage

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Classement du risque					

8. Octroi d'incitatifs non pécuniaires

La CSFO a vérifié si les maisons de courtage octroyaient des incitatifs non pécuniaires aux courtiers et agents inscrits auprès d'une autre maison de courtage, comme le précise le *Règlement de l'Ontario 188/08*, art. 45 (1).

La CSFO n'a pas décelé d'infraction au cours des trois dernières années, ce qui indique la conformité de tout le secteur en raison de l'amélioration des règles et méthodes des maisons de courtage.

Figure 9 – Conformité à l'octroi d'incitatifs non pécuniaires

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Classement du risque					

9. Dossiers exigés

Dans cette section, la CSFO a vérifié si les maisons de courtage respectaient toutes les exigences concernant le maintien de dossiers comme le prévoit le *Règlement de l'Ontario 188/08*, art. 46.

À l'examen des règles et méthodes, la CSFO a noté une augmentation de la conformité d'une année à l'autre, ce qui signifie une amélioration dans le maintien des dossiers exigés.

Figure 10 – Conformité au maintien des dossiers exigés

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Classement du risque					

10. Sécurité des dossiers

La CSFO a vérifié si les maisons de courtage conservent tous les dossiers en toute sécurité et qu'elles prennent les précautions nécessaires pour empêcher la falsification de ses dossiers comme le prévoit le *Règlement de l'Ontario 188/08*, art. 47.

La CSFO a constaté un degré élevé et constant de conformité dans cette section.

Figure 11 – Conformité à la conservation sécuritaire des dossiers

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Classement du risque					

11. Conservation des dossiers

Cette section se rapporte au *Règlement de l'Ontario 188/08*, art. 48, et la CSFO a vérifié si les maisons de courtage conservaient les dossiers pendant le délai minimum et à un endroit approuvé comme le prescrit le règlement.

La CSFO a constaté une remontée de la conformité en 2013 et en 2014.

Figure 12 – Conformité à la conservation des dossiers

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Classement du risque					

12. Compte bancaire en fiducie

Cette section a été ajoutée au programme d'examen en 2012 et fait référence au *Règlement de l'Ontario 188/08*, art. 49 à 55. Depuis cette date, la CSFO a vérifié si les maisons de courtage détenant des fonds en fiducie ont établi des règles et méthodes adéquates visant : l'obtention d'un consentement écrit de la CSFO si la maison de courtage ouvre plus d'un compte bancaire en fiducie; le maintien d'un compte bancaire en fiducie désigné; la préparation d'un rapprochement bancaire mensuel et le signalement immédiatement à la CSFO de toute insuffisance de fonds constatée dans le compte en fiducie.

La CSFO a constaté que les maisons de courtage commettent très peu d'infraction relativement à cette section.

Figure 13 – Conformité aux exigences relatives à un compte bancaire en fiducie

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Classement du risque	S.O.	S.O.			

13. Autres questions

Les questions de cette section ont trait à l'utilisation des locaux de la maison de courtage et à l'utilisation des renseignements personnels de clients dans la conduite des affaires, conformément au *Règlement de l'Ontario 188/08*, art. 56 et 57.

La CSFO a constaté un haut degré de conformité dans les trois dernières années.

Figure 14 – Conformité aux autres questions

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Classement du risque					

Conclusion

Selon l'évaluation que la CSFO fait des examens effectués entre 2010 et 2014, les résultats, dans l'ensemble, ont démontré que la majorité des maisons de courtage comprennent les exigences de la LMCPHAH et les attentes de la CSFO quant à la nécessité d'avoir des règles et des méthodes qui régissent leurs activités quotidiennes et en assurent la conformité avec la loi.

En général, les règles et méthodes semblent adéquates en regard de la nature, de la complexité et de la taille des maisons de courtage examinées. Les constatations de la CSFO indiquent cependant un recul inacceptable du degré de conformité aux documents de relations publiques et aux exigences de divulgation.

En perspective, la CSFO évaluera des mesures réglementaires pour corriger ces infractions particulières. Les maisons de courtage doivent continuellement examiner, raffiner et ajuster leurs contrôles internes pour assurer une conformité soutenue à la réglementation.

Au cours des cinq dernières années, la CSFO a émis 83 sanctions administratives pécuniaires relatives à des infractions décelées dans le cadre des examens de conformité, y compris dans les examens de maisons de courtage. Dans la majorité de ces cas, la CSFO a découvert que les maisons de courtage avaient failli à leurs obligations de conformité aux normes d'exercice réglementaires, y compris les exigences de divulgation et l'insuffisance ou l'absence de règles et méthodes requises. Les SAP imposées allaient de 250 \$ à 25 000 \$. Pour en connaître davantage sur ces cas ou sur d'autres activités d'application de la réglementation de la CSFO, allez à : [Application en ligne](#).

La CSFO poursuivra ses examens des maisons de courtage sur place afin d'évaluer le niveau de conformité du secteur à la Loi. Les maisons de courtage doivent prendre des mesures raisonnables pour assurer que leurs règles et méthodes et leurs contrôles internes sont adéquats pour garantir une conformité aux normes d'exercice réglementaires. Pour plus de renseignements, allez à [Listes de contrôle pour l'industrie du courtage hypothécaire](#).

À mesure que la réglementation est modifiée et que les pratiques commerciales évoluent, la CSFO adoptera son programme d'examen pour y inclure les nouvelles exigences réglementaires et pour tenir compte du besoin d'assurer un traitement équitable aux emprunteurs, investisseurs et prêteurs.