

Approche



Date d'entrée en vigueur : 5 août 2021

Identifiant : N° MB0042APP

Code de conduite pour le secteur du courtage d'hypothèques du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires

Objet

La présente ligne directrice en matière d'approche présente les principes, les processus et les pratiques de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) concernant l'intégration du [Code de conduite pour le secteur du courtage d'hypothèques du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires \(CCARCH\) \(le « Code »\)](#) à son cadre réglementaire.

Le Code fait la promotion de normes de conduite professionnelle élevées afin de protéger les consommateurs qui ont recours à des services de courtage hypothécaire. Les principes du Code concordent en grande partie avec les exigences de conduite déjà stipulées dans la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* (la « Loi ») et ses règlements. Le Code comprend les normes de conduite requises en vertu de la Loi ainsi que des pratiques complémentaires pour la protection des consommateurs.

Portée

La ligne directrice concerne les entités suivantes, réglementées par l'ARSF :

- Les agents en hypothèques
- Les courtiers en hypothèques
- Les maisons de courtage d'hypothèques
- Les administrateurs d'hypothèques

Justification et contexte

Le CCARCH a élaboré le Code à la suite de commentaires de l'Association des courtiers hypothécaires du Canada (ACHC) de l'Ontario et Professionnels hypothécaires du Canada (PHC). Le CCARCH et le secteur sont d'avis que les consommateurs sont avantagés par la mise en place de normes de conduite minimales uniformes visant les professionnels du secteur hypothécaire partout au Canada.

En Ontario, les activités de courtage hypothécaire sont régies par la Loi et ses règlements. Le Code est un guide rédigé en termes clairs qui vise à aider les titulaires de permis à respecter la Loi et ses règlements. Il aide également les consommateurs à comprendre les obligations des titulaires de permis. Le Code promeut la conformité aux règlements, la confiance à l'égard du secteur et les intérêts des consommateurs qui font affaire avec les titulaires de permis.

Pour le secteur

Le Code fournit des lignes directrices à la fois claires et simples qui indiquent comment mener des activités de courtage hypothécaire qui protègent les intérêts des consommateurs. Pour ce faire, le texte rappelle ce qui suit aux titulaires :

- Fournir des produits et services adaptés au client
- Fournir des services avec transparence et efficacité
- Respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires en vigueur

Pour les consommateurs

Le Code précise le comportement que les consommateurs sont en droit d'attendre des titulaires de permis de courtiers en hypothèques. Ce faisant, le Code :

- sensibilise le consommateur à ses droits lorsqu'il fait affaire avec un titulaire de permis;
- munit le consommateur d'un outil de référence/d'information quant à la bonne conduite.

Les consommateurs de services de courtage d'hypothèques peuvent utiliser le Code pour se renseigner sur leurs droits et sur ce à quoi devrait ressembler un service approprié.

Mandat de l'ARSF

En surveillant et en réglementant le secteur du courtage hypothécaire, l'ARSF est tenue d'administrer et d'appliquer la Loi et ses règlements. L'ARSF vise les objets législatifs suivants :

- Contribuer à la confiance du public dans le secteur du courtage hypothécaire
- Surveiller et évaluer les tendances dans le secteur du courtage hypothécaire
- Coopérer et collaborer avec les autres organismes de réglementation, au besoin
- Promouvoir des normes de conduite professionnelle élevées
- Prévenir toute conduite, pratique et activité trompeuse ou frauduleuse dans le secteur du courtage hypothécaire;
- Protéger les droits et intérêts des consommateurs
- Favoriser le développement d'un secteur solide, durable et novateur

Principes

L'ARSF suit une approche de surveillance générale pour atteindre ses objets législatifs :

- *Approche proactive, fondée sur le niveau de risque* – L'ARSF axe sa surveillance sur les titulaires de permis associés à un risque élevé et sur leurs activités.
- *Accent mis sur la gouvernance* – L'ARSF exige des maisons de courtage et des administrateurs qu'ils disposent d'un mécanisme de surveillance et de contrôles internes efficaces qui favorisent une solide mentalité et une solide culture de conformité chez les titulaires de permis afin d'établir et de gérer les risques découlant de leurs activités de courtage avec les consommateurs.
- *Approche de discipline progressive* – L'ARSF applique tout un éventail d'outils de conformité et d'application de la loi pour influencer le comportement du marché. Le choix de l'outil dépend, entre autres, de la nature et de l'étendue des risques pour les consommateurs, des mesures d'atténuation prises par les titulaires de permis, ainsi que des constatations découlant des activités de surveillance passées.

Processus et pratiques

Les processus et pratiques qui suivent contribuent à sensibiliser les titulaires de permis aux exigences du Code et à les inciter à le respecter.

1. Tous les demandeurs de permis et de renouvellement de permis doivent confirmer avoir lu et compris le Code.
2. Dans la [Déclaration de conformité d'une maison de courtage d'hypothèques](#), les courtiers principaux doivent déclarer que la maison de courtage a mis en œuvre des politiques et des procédures pour veiller à ce que l'établissement, ses agents et ses courtiers respectent les exigences de la Loi qui se reflètent dans le Code.
3. Les maisons de courtage et les administrateurs doivent intégrer les principes du Code à leurs politiques et procédures.

4. Les maisons de courtage et les administrateurs doivent prendre note de toute inobservation au Code, et établir et mettre en œuvre des mesures pour y remédier. Ces renseignements devront être transmis à l'ARSF sur demande.

Le Code étant fondé sur des principes, les titulaires peuvent mettre en œuvre des processus, des pratiques et des mécanismes de contrôle de la façon la plus efficace et la plus efficiente qui soit en fonction de leur activité. Les titulaires de permis peuvent s'autoévaluer par rapport au Code lorsqu'ils définissent ou révisent leurs politiques et procédures, ainsi que dans le cadre de l'exploitation de leur entreprise. Les titulaires de permis démontreront leur respect des principes sous des formes adaptées à la nature, à la taille et à la complexité de leurs opérations et activités.

Surveillance

Cette section présente l'approche de supervision de l'ARSF concernant le Code. Des différences significatives entre la conduite promue par le Code et les pratiques d'un titulaire de permis peuvent être un indicateur d'une violation de la Loi. Dans le cadre de ses examens de surveillance, l'ARSF signalera les cas de non-conformité avec tous les aspects du Code qui reflètent les exigences de la Loi et pourra prendre les mesures d'application nécessaires.

Voici les approches que l'ARSF pourra adopter pour évaluer le respect du Code :

- *Examens complets sur dossier et sur place* – Lors de l'examen des transactions effectuées par les courtiers, les agents et le personnel des administrateurs d'hypothèques, l'ARSF examine les documents et les pratiques utilisés pour effectuer les transactions par rapport aux principes du Code.
- *Examens ciblés* – L'ARSF peut se concentrer sur des principes particuliers du Code, comme les activités liées à la gestion de plaintes.
- *Examens thématiques* – L'ARSF peut aussi effectuer des examens d'un grand nombre de titulaires de permis pour évaluer les tendances générales du secteur concernant la mise en œuvre ou le respect du Code.

Les examens de l'ARSF peuvent porter sur le dossier d'inobservation du Code des administrateurs ou des maisons de courtage et les mesures correctives qui ont été prises.

Gestion des plaintes

L'ARSF exige que les titulaires de permis et leur courtier principal soient le premier point de contact, le cas échéant, pour répondre aux préoccupations des consommateurs.

Les maisons de courtage et les administrateurs doivent disposer d'un processus pour faire le suivi des plaintes du public et expliquer la procédure à suivre pour les régler^{1,2}. Les processus de dépôt et règlement des plaintes doivent être faciles d'accès et d'utilisation par le public. La réponse aux plaintes doit s'effectuer de façon opportune, transparente, efficace et équitable. L'ARSF peut demander à examiner les politiques et procédures mises en place par la maison de courtage et l'administrateur aux fins de la gestion des plaintes, ainsi que les résultats et statistiques de résolution des plaintes.

L'ARSF examine les plaintes non résolues qui lui sont transmises au sujet de la conduite d'un titulaire de permis par rapport au Code. Si une inobservation du Code reflète une inobservation de la Loi, l'ARSF prend les mesures qui s'imposent (voir la section sur l'application de la loi ci-dessous).

Procédure de transmission des plaintes à l'ARSF :

- Suivre les directives sur le [site Web de l'ARSF](#)
- Utiliser le Formulaire de plainte.

Le Code est publié dans les sections [Pour le secteur](#) et [Pour les consommateurs](#) du site Web de l'ARSF.

¹ Article 41 du Règl. de l'Ont. 188/08 : Maisons de courtage : Normes d'exercice

² Article 26 du Règl. de l'Ont. 189/08 : Administrateurs d'hypothèques : Normes d'exercice

Constatations découlant des activités de surveillance et des plaintes

L'ARSF s'appuie sur les données et les analyses tirées de plaintes, de demandes, d'examens et de dépôts concernant le Code pour :

- évaluer les risques associés aux titulaires de permis;
- établir les risques (p. ex., manquements dans les processus entraînant un préjudice pour le consommateur, inconduites répétées);
- valider les tendances environnementales;
- guider la prise de décisions fondées sur les données probantes pour les prochaines étapes du processus de surveillance.

Les commentaires communiqués aux titulaires de permis sur la base des constatations tirées des activités de surveillance feront référence au Code, aux exigences pertinentes de la Loi, à la ligne directrice de l'ARSF ou aux pratiques exemplaires pertinentes.

Application de la loi et pertinence

L'ARSF tient compte du respect du Code, lorsqu'il correspond à la Loi, dans son évaluation pour déterminer s'il est pertinent d'octroyer un permis à une personne ou à une entité. L'ARSF a le pouvoir de refuser, d'imposer des conditions, de révoquer ou de suspendre un permis sur la base de la pertinence.

L'ARSF peut prendre des mesures d'application de la loi en cas de manquement du titulaire à ses obligations au titre de la Loi et de ses règlements, la plupart se retrouvant dans le Code. L'ARSF tiendra compte de la nature et de l'étendue des risques pour les consommateurs, des mesures d'atténuation prises par les titulaires de permis ainsi que des constatations découlant des activités de surveillance passées.

Les mesures d'application comprennent notamment les suivantes :

- Lettres d'avertissement ou de mise en garde
- Application de conditions de permis
- Suspension de permis
- Révocation de permis
- Amendes administratives
- Poursuites judiciaires

Date d'entrée en vigueur et examen futur

La présente ligne directrice entre en vigueur le **5 août 2021** et fera l'objet d'une révision au plus tard en **5 août 2024**.

À compter du 31 mars 2021, la [Ligne directrice n° 03/18 : Ligne directrice pour le traitement équitable des consommateurs de services financiers](#) ne s'appliquera plus aux titulaires de permis dans le secteur du courtage hypothécaire. Elle est remplacée par la présente ligne directrice en matière d'approche.

À propos de cette ligne directrice

Cette ligne directrice constitue une approche. Cette ligne directrice en matière d'approche décrit les principes, les processus et les pratiques internes de l'ARSF concernant les activités de surveillance et l'application du pouvoir discrétionnaire du directeur général. Elle peut mentionner des obligations de conformité, mais n'en crée aucune en soi. Veuillez vous reporter au [Cadre des lignes directrices de l'ARSF](#) pour en savoir plus.