Approche visant à promouvoir des normes de conduite professionnelle élevées dans le secteur du courtage hypothécaire

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) protège les consommateurs dans le secteur du courtage hypothécaire en surveillant la conduite de plus de 15 000 agents et courtiers en hypothèques et maisons de courtage et administrateurs d'hypothèques titulaires d'un permis en Ontario.

L'ARSF fait la promotion de normes de conduite professionnelle élevées dans le secteur du courtage hypothécaire en :

- communiquant ses attentes aux titulaires de permis au moyen d'une conversation bilatérale significative;
- s'assurant que les titulaires de permis protègent d'une manière adéquate les consommateurs et les investisseurs;
- validant le niveau de conformité des titulaires de permis à la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* et aux règlements connexes.

Comment l'ARSF supervise-t-elle les agents et courtiers en hypothèques, les maisons de courtage et les administrateurs d'hypothèques titulaires d'un permis?

Les activités de supervision des titulaires de permis menées par l'ARSF consistent en :

- **examens ciblés** : examens d'une portée limitée, axés sur un ou plusieurs problèmes particuliers; pourraient découler du traitement d'une plainte;

Ontario

- **examens complets** : évaluation de toutes les exigences applicables conformément à la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*;
- **examens thématiques** : examens visant à évaluer un point précis afin de comprendre les risques ou les tendances actuels et émergents.

Les examens peuvent être effectués dans les bureaux des titulaires de permis ou à distance.

Qui peut être sélectionné pour un examen?

Tous les agents et courtiers en hypothèques, toutes les maisons de courtage et tous les administrateurs d'hypothèques titulaires d'un permis de l'ARSF peuvent être sélectionnés pour un examen.

L'ARSF peut également procéder à des examens ciblant les titulaires de permis qui :

- sont considérés comme présentant un risque élevé en raison de renseignements recueillis dans la Déclaration annuelle ou dans des réponses à une enquête. Les facteurs de risque élevés comprennent :
  - la nature de l'activité du titulaire de permis;
  - la taille de son entreprise (par exemple, la valeur et le nombre de prêts hypothécaires accordés, le nombre de courtiers et d'agents en hypothèques);
  - la couverture géographique de ses activités;
- font l'objet d'un nombre disproportionné de plaintes;
- font l'objet de reportages dans les médias.

À quoi dois-je m'attendre si je suis sélectionné pour un examen?

Lors d'un examen, l'objectif de l'ARSF est de mieux comprendre ou de valider les renseignements qu'elle a recueillis, afin d'évaluer la conformité et le risque pour les consommateurs.

Si vous êtes sélectionné pour un examen, l'ARSF :

- communiquera avec vous et vous informera que vous ferez l'objet d'un examen;
- vous fournira une liste de documents et de dossiers d'entreprise qui doivent être lui être fournis ou mis à sa disposition pour examen, ainsi que la date où les documents doivent

être fournis ou mis à sa disposition;
- vous rencontrera pour discuter de vos pratiques commerciales et de tout problème constaté;
- pourrait faire une visite à votre (vos) bureau(x).

Que se passe-t-il après un examen?

À la fin d'un examen, l'ARSF discutera de ses conclusions avec vous et vous aurez la possibilité de répondre (par exemple en fournissant des renseignements supplémentaires confirmant la conformité aux exigences réglementaires).

L'ARSF vous fera officiellement part de toute constatation susceptible de nuire aux consommateurs, et vous serez invité à expliquer comment vous comptez répondre aux préoccupations soulevées.

Bien qu'une mesure d'application de la loi soit possible à la suite d'un examen, elle dépend de la constatation ou non d'une infraction réglementaire, ainsi que de la gravité du problème.

Nous joindre

Veuillez envoyer un courriel à MBConduct@fsrao.ca pour lui faire part de vos réactions, suggestions, commentaires ou questions.