



Date d'entrée en vigueur: 1er Mars, 2021

Identifiant: n^o MB0042APP

Ligne directrice proposée : Code de conduite national du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH)

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 national du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires \(CCARCH\)](#) (le « Code »), tel que proposé, 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 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 réglementations. Ces exigences visent à ce que les consommateurs bénéficient d'un traitement approprié.

L'ARSF tiendra compte du respect du Code dans son évaluation pour déterminer s'il est pertinent d'octroyer un permis à une personne ou entité. Le non-respect du Code pourra indiquer un manquement à certaines obligations en vertu de la Loi.

Portée

La ligne directrice concerne les entités suivantes, règlementées 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 suite aux commentaires de l'Association des courtiers hypothécaires du Canada (ACHA) de l'Ontario et Professionnels hypothécaires du Canada (PHC). Le CCARCH et l'industrie sont d'avis que les consommateurs seraient 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 réglementations. Le Code est un guide rédigé en termes clairs qui vise à aider les titulaires de permis à respecter la Loi et ses réglementations; il aidera également les consommateurs à comprendre les obligations des titulaires de permis. Le Code promeut la conformité réglementaire, la confiance à l'égard du secteur et les intérêts des consommateurs qui traitent 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 face à un titulaire de permis;
- munit le consommateur d'un outil de référence/d'information quant à la bonne conduite.

Les principes du Code concordent avec les obligations existantes stipulées dans la Loi et ses réglementations. Les consommateurs de services de courtage d'hypothèques peuvent utiliser le Code pour se renseigner sur leurs droits. Ils peuvent aussi l'utiliser pour savoir 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 réglementations. 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
- Protéger les droits et intérêts des consommateurs
- Favoriser le développement d'un secteur solide, durable et novateur

Principes

L'ARSF suivra 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.
- *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 culture de conformité chez les titulaires de permis, lesquels devront établir et 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

Un manquement notable au Code constitue une infraction de la Loi. L'ARSF pourrait être amenée, en conséquence, à ne pas renouveler un permis ou à prendre des mesures d'application telles que des conditions de permis, la révocation ou la suspension d'un permis, ou des amendes administratives.

L'ARSF exige de tous les titulaires de permis qu'ils respectent le Code. Par conséquent:

1. Tous les demandeurs d'octroi et de renouvellement de permis reconnaîtront, dans leur demande, avoir lu et compris le Code.
2. Dans la [Déclaration de conformité d'une maison de courtage d'hypothèques](#), le courtier principal déclarera que la maison de courtage a mis en œuvre des processus pour veiller à ce que l'établissement, ses agents et ses courtiers respectent le Code, et pour repérer et corriger toute inobservation.
3. Les maisons de courtage et les administrateurs doivent intégrer le 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.

5. Dans leurs déclarations annuelles, les administrateurs devront s'engager à intégrer les principes du Code dans leurs politiques et procédures.

Se fondant sur des principes, le Code permet aux titulaires de mettre en œuvre des processus, des pratiques et des contrôles de la façon la plus efficace et la plus efficiente qui soit en fonction de leur activité. L'ARSF exige des titulaires de permis qu'ils s'autoévaluent 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

L'ARSF veillera au respect du Code en effectuant des activités de surveillance. 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 examinera les documents et les pratiques par rapport aux principes du Code.
- *Examens ciblés* – L'ARSF se concentrera sur des principes particuliers du Code, en raison d'une plainte, par exemple.
- *Examens thématiques* – L'ARSF peut aussi effectuer des examens sur la mise en œuvre ou le respect du Code d'un grand nombre de titulaires de permis pour évaluer la conformité ou les tendances générales du secteur.

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 soient le premier point de contact, le cas échéant, pour répondre aux préoccupations des consommateurs.

Les maisons de courtage et les administrateurs doivent établir un processus pour traiter les plaintes du public, en faire le suivi 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 les maisons de courtage et les administrateurs aux fins de la gestion des plaintes, ainsi que les résultats et statistiques de résolution des plaintes.

L'ARSF examinera les plaintes non résolues qui lui sont transmises au sujet de la conduite d'un titulaire de permis à l'encontre du Code. Si l'ARSF constate une inobservation de la Loi en raison du non-respect du Code, l'ARSF prendra 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](#)
- Remplir le [Formulaire de plainte au sujet d'une activité commerciale](#)

Le Code sera publié sous les sections [Pour le secteur](#) et [Pour les consommateurs](#) du site Web de l'ARSF. Les plaignants peuvent utiliser/consulter le Code pour formuler leur plainte à l'égard d'une conduite qui va à l'encontre des obligations stipulées dans la Loi.

Constatations découlant des activités de surveillance et des plaintes

L'ARSF s'appuiera 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 éléments probants 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 meilleures pratiques.

Application de la loi et pertinence

L'ARSF tiendra compte du respect du Code dans son évaluation pour déterminer s'il est pertinent d'octroyer un permis à une personne ou entité. L'ARSF a le pouvoir de refuser, 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 réglementations, 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.

Parmi les mesures d'application:

- 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 [à confirmer] et fera l'objet d'une révision au plus tard le [à confirmer].

À compter du 1^{er} mars 2021, la [Ligne directrice n^o 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. La présente ligne directrice a été mise à jour le 19 mai 2023. La date d'entrée en vigueur a été mise à jour avec la mention « à confirmer » pour indiquer qu'il s'agit d'une ébauche de ligne directrice à des fins de consultation.

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 de lignes directrices de l'ARSF](#) pour en savoir plus.

Date d'entrée en vigueur : à confirmer

[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