

Ligne directrice

<input checked="" type="checkbox"/> Interprétation	<input checked="" type="checkbox"/> Approche	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Décision
--	--	--------------------------------------	-----------------------------------



Date d'entrée en vigueur : 15 juillet 2024
Identifiant : N° MB0051INT

Aptitude d'un agent en hypothèques et d'un courtier en hypothèques à obtenir un permis

Table des matières

Objectif.....	2
Portée	3
Justification et contexte.....	3
Principes	4
Interprétation.....	5
Aptitude à obtenir un permis en vertu de la LMCHPHAH.....	5
Responsabilités des maisons de courtage d'hypothèques concernant l'aptitude des personnes autorisées à obtenir des permis.....	5
L'ARSF a de vastes pouvoirs pour déterminer les questions qui sont pertinentes concernant l'aptitude d'un agent ou d'un courtier en hypothèques à détenir un permis en vertu des paragraphes 14 (1) et 16 (4) de la LMCHPHAH	6
L'évaluation de l'aptitude par l'ARSF est également guidée par son mandat législatif	8
L'inconduite a une incidence sur l'aptitude de l'agent en hypothèques, du courtier en hypothèques et du demandeur à obtenir un permis.....	9
Facteurs clés dans le cadre de l'ARSF pour évaluer l'incidence de la conduite et des activités sur l'aptitude à obtenir un permis des demandeurs, des agents et des courtiers.....	10
Fausse déclarations ou faux renseignements	11
Obligations légales de la maison de courtage d'hypothèques en ce qui a trait à l'aptitude des agents et des courtiers à obtenir un permis	12

Lignes directrices de l'ARSF	13
Approche.....	14
Processus et pratiques.....	14
Date d'entrée en vigueur et examen futur	19
À propos de la présente ligne directrice	19
Références.....	19
Annexe A	20
Annexe B	22

Objectif

La présente ligne directrice décrit l'interprétation de l'Autorité de réglementation des services financiers (« ARSF »)^[1] des exigences en matière d'aptitude à obtenir un permis en vertu de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* (LMCHPHAH) et de ses règlements et de l'approche de l'ARSF pour évaluer l'aptitude d'un demandeur, d'un agent en hypothèques ou d'un courtier en hypothèques à détenir un permis d'agent en hypothèques ou de courtier en hypothèques.

La ligne directrice est une référence pour les demandeurs, les demandeurs potentiels, les agents en hypothèques et les courtiers en hypothèques pour comprendre comment leur conduite passée et actuelle peut affecter leur aptitude à détenir un permis d'agent en hypothèques ou de courtier en hypothèques.

Pour les maisons de courtage d'hypothèques et les courtiers principaux, il sert de guide pour la vérification de l'aptitude des demandeurs, des agents en hypothèques et des courtiers en hypothèques et de ce que l'ARSF considère comme un système raisonnable pour la surveillance de la conformité des courtiers et des agents.

¹ Le directeur général de l'ARSF et l'ARSF peuvent tous deux exercer un pouvoir de réglementation en vertu de la *Loi*. Toutefois, aux fins de la présente ligne directrice, seule l'ARSF sera mentionnée, car le directeur général exerce ce pouvoir en sa qualité de directeur général de l'ARSF (et non à titre personnel) et peut déléguer ces pouvoirs aux employés de l'ARSF, comme le permet le paragraphe 10 (2.3) de la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers* (la « *Loi sur l'ARSF* »).

Portée

La présente ligne directrice s'applique :

- aux agents et aux courtiers en hypothèques titulaires d'un permis, y compris les courtiers principaux
- aux demandeurs d'un permis d'agent en hypothèques ou de courtier en hypothèques
- aux maisons de courtage d'hypothèques

La présente ligne directrice concerne les intervenants suivants :

- les consommateurs.

Dans la présente ligne directrice,

- « agent » désigne un agent en hypothèques,
- « courtier » désigne un courtier en hypothèques,
- « maison de courtage » désigne une maison de courtage d'hypothèques, et tous ces termes sont définis dans la LMCHPHAH.

Justification et contexte

L'évaluation de l'aptitude est un contrôle fondamental de la délivrance de permis aux agents et aux courtiers. La vérification de l'aptitude des demandeurs et des titulaires de permis aide à protéger les consommateurs. Elle permet de s'assurer que l'intégrité, l'indépendance et la compétence des agents et des courtiers sont prises en compte en plus des qualifications éducatives et techniques.

Pour évaluer l'aptitude, l'ARSF examine la conduite professionnelle, commerciale et financière passée et actuelle et d'autres activités des demandeurs, des agents et des courtiers. Cet examen aide l'ARSF à évaluer le risque qu'un agent ou un courtier titulaire d'un permis ne se conforme pas aux exigences, ne commette pas d'actes interdits et n'agisse pas de manière à

entraîner des résultats injustes pour les consommateurs (c'est-à-dire emprunteurs, prêteurs ou investisseurs).

L'ARSF compte sur les maisons de courtage pour procéder à un examen sélectif de leur personnel titulaire de permis et le surveiller sur une base continue. L'ARSF tient les maisons de courtage et les courtiers principaux responsables de ces obligations. La présente ligne directrice fournit l'interprétation par l'ARSF des responsabilités des maisons de courtage et des courtiers principaux. Les maisons de courtage disposent d'une certaine souplesse pour décider de quelle manière elles se conforment aux exigences axées sur les résultats décrites dans la section Interprétation de la présente ligne directrice.

La section « Interprétation » de la présente ligne directrice décrit l'interprétation de l'ARSF de ce qui suit :

- les exigences en matière d'aptitude en vertu de la LMCHPHAH;
- les circonstances qui peuvent entraîner des préoccupations en matière d'aptitude;
- les facteurs clés dont l'ARSF tient compte dans l'évaluation de l'aptitude des demandeurs, des agents et des courtiers.

La section « Approche » de la présente ligne directrice décrit le processus de surveillance de l'ARSF pour évaluer l'aptitude.

Principes

L'approche de l'ARSF pour évaluer l'aptitude à obtenir un permis est la suivante :

- **Axé sur le consommateur** : L'approche de l'ARSF en matière de réglementation des personnes et des entités est axée sur l'incidence sur les consommateurs.
- **Axé sur les risques** : L'ARSF dirige ses ressources vers les personnes et les entités réglementées qui présentent le risque le plus élevé de préjudice. L'évaluation des risques de l'ARSF tient compte de la taille, de la complexité et de la nature de l'entité réglementée, et des cas où la non-conformité ou l'incapacité d'atteindre les résultats souhaités causera le

plus de tort aux consommateurs ou constituera la plus grande menace pour la capacité de l'ARSF d'exécuter ses objectifs prescrits par la loi.

Interprétation

Aptitude à obtenir un permis en vertu de la LMCHPHAH

En Ontario, « une personne qui sollicite des prêts immobiliers, fournit des renseignements sur les emprunteurs à des prêteurs potentiels, évalue les emprunteurs, négocie des hypothèques ou prend les dispositions nécessaires à leur égard pour le compte d'autrui, ou sollicite, achète, vend, échange des hypothèques pour son propre compte ou pour le compte d'autrui^[2] » doit être titulaire d'un permis d'agent ou de courtier en Ontario autorisé à faire le courtage d'hypothèques ou à effectuer des opérations hypothécaires contre rémunération^[3]. Les agents et les courtiers titulaires d'un permis doivent satisfaire aux exigences établies en vertu de la LMCHPHAH, de ses règlements et des règles de l'ARSF, y compris l'exigence qu'un agent ou un courtier soit apte à détenir un permis^[4].

Responsabilités des maisons de courtage d'hypothèques concernant l'aptitude des personnes autorisées à obtenir des permis

L'ARSF évalue si les demandeurs, les agents et les courtiers sont aptes à obtenir un permis conformément à la LMCHPHAH, à ses règlements et aux règles et lignes directrices de l'ARSF et prend les mesures appropriées lorsque cela n'est pas le cas. Les maisons de courtage et les courtiers principaux ont également l'obligation légale de procéder à un examen sélectif des agents et des courtiers et de les surveiller pour vérifier leur aptitude. Ces obligations comprennent :

² LMCHPHAH, art. 2, 3

³ LMCHPHAH, par. (8(2), par. (9(2)

⁴ LMCHPHAH, par. (4(1); Règlement de l'Ontario (Règl.de l'Ont.) 409/07, art. 10

- procéder à un examen sélectif des candidats pour s'assurer qu'ils sont aptes à agir en tant qu'agents et courtiers.^[5]
- établir et mettre en application des politiques et des procédures qui sont raisonnablement conçues pour faire en sorte que la maison de courtage et ses courtiers et agents se conforment à la LMCHPHAH^[6].
- signaler à l'ARSF si la maison de courtage a des motifs raisonnables de croire qu'un agent ou un courtier qui agit en son nom n'est pas apte à obtenir un permis^[7].

L'ARSF a de vastes pouvoirs pour déterminer les questions qui sont pertinentes concernant l'aptitude d'un agent ou d'un courtier en hypothèques à détenir un permis en vertu des paragraphes 14 (1) et 16 (4) de la LMCHPHAH

En vertu du paragraphe 14 (1) et du paragraphe 16 (4) de la LMCHPHAH, l'ARSF délivre un permis aux demandeurs qui satisfont aux exigences en matière de délivrance de permis, y compris la question de savoir si le demandeur est apte à obtenir un permis. Si l'ARSF croit, pour des motifs raisonnables, qu'un demandeur, un agent ou un courtier n'est pas apte à obtenir un permis, elle peut refuser, révoquer ou suspendre^[8] un permis^[9].

14 (1) : « Le directeur général **délivre** un permis à l'auteur de la demande qui satisfait aux exigences prescrites à l'égard du permis, **à moins qu'il n'ait des motifs raisonnables de croire que l'auteur n'est pas apte à en être titulaire compte tenu des circonstances prescrites et des autres questions qu'il estime appropriées.** » [c'est nous qui soulignons]

16 (4) : « Le directeur général **renouvelle** le permis de l'auteur de la demande qui satisfait aux exigences prescrites à l'égard du renouvellement,

⁵ Règl. de l'Ont. 188/08 (Maisons de courtage : Normes d'exercice), par. 43 (1)-(3).

⁶ Règl. de l'Ont. 188/08, art. 40, et Règl. de l'Ont. 410/07, par. 2 (1) et art. 3.

⁷ Règl. de l'Ont. 188/08 (Maisons de courtage : Normes d'exercice), par. 43 (3).

⁸ LMCHPHAH, par. 18 (1)

⁹ L'ARSF peut offrir de délivrer un permis avec des conditions ou d'imposer des conditions à un permis existant lorsque les préoccupations relatives à l'aptitude peuvent être atténuées.

à moins qu'il n'ait des motifs raisonnables de croire que l'auteur n'est pas apte à être titulaire d'un permis compte tenu des circonstances prescrites et des autres questions qu'il estime appropriées. » [c'est nous qui soulignons]

En plus de se concentrer sur le demandeur ou l'inscrit, l'ARSF peut également sanctionner une maison de courtage et son courtier principal lorsqu'ils ont de mauvaises politiques et procédures ou ne les ont pas suivies, ce qui a entraîné une incapacité à contrôler ou superviser adéquatement les demandeurs ou les titulaires de permis ou à signaler à l'ARSF lorsqu'ils apprennent qu'une personne n'est pas apte à détenir un permis.

Le Règlement de l'Ontario (Règl. de l'Ont.) 409/07 : Courtiers et agents en hypothèques : Octroi de permis pris en application de la LMCHPHAH énonce les qualifications en matière de délivrance de permis et les circonstances dont l'ARSF tient compte lorsqu'elle évalue l'aptitude. Il s'agit notamment de savoir si^[10] :

- La conduite passée^[11] du particulier offre des motifs raisonnables de croire qu'il ne fera pas le courtage d'hypothèques ou n'effectuera pas des opérations hypothécaires conformément à la loi ni avec intégrité et honnêteté.
- Le particulier exerce des activités qui contreviennent ou contreviendront à la LMCHPHAH ou aux règlements s'il est titulaire d'un permis.
- Le particulier a fait une fausse déclaration ou fourni de faux renseignements à l'ARSF à l'égard d'une demande de permis.

De plus, le paragraphe 14 (1) et le paragraphe 16 (4) de la LMCHPHAH permettent à l'ARSF de s'appuyer sur les « autres questions [que le directeur général] estime appropriées », ce qui donne à l'ARSF un large pouvoir discrétionnaire dans l'évaluation de l'aptitude à obtenir un permis des agents et des courtiers, en s'appuyant sur les objectifs de l'ARSF dans la *Loi sur l'ARSF*. Un tel pouvoir discrétionnaire dans l'évaluation de l'aptitude à obtenir un permis est nécessaire pour que l'ARSF satisfasse efficacement à ses objectifs établis par la loi et s'adapte

¹⁰ Règl. de l'Ont. 409/07, art. 10

¹¹ Dans la présente ligne directrice, la conduite désigne toute action, tout comportement ou tout événement, passé ou présent, que ce soit en tant que titulaire de permis ou non.

rapidement au changement et à l'innovation dans le secteur des hypothèques, tout en protégeant les consommateurs.

L'aptitude est une exigence continue en vertu de la LMCHPHAH. L'ARSF évalue l'aptitude lorsqu'une nouvelle demande de permis est présentée, lorsqu'un renouvellement ou un rétablissement de permis est demandé et qu'à tout moment jugé approprié par l'ARSF^[12].

L'évaluation de l'aptitude par l'ARSF est également guidée par son mandat législatif

L'évaluation de l'aptitude par l'ARSF s'appuie sur son mandat législatif, notamment :

- protéger les droits et intérêts des consommateurs.
- contribuer à la confiance du public à l'égard du secteur du courtage d'hypothèques;
- promouvoir des normes de conduite professionnelle élevées;
- prévenir toute conduite, pratique et activité trompeuse ou frauduleuse;
- coopérer et collaborer avec les autres organismes de réglementation^[13].

L'ARSF accorde la priorité à la protection du public et à l'amélioration de la confiance du public dans le secteur lorsqu'il s'agit de déterminer si un demandeur devrait obtenir un permis et si le permis d'un agent ou d'un courtier devrait être révoqué.

¹² LMCHPHAH, par. 13 (1), 16 (4) et 18 (1)

¹³ Loi sur l'ARSF, par. 3 (1) et par. 3 (2).

L'inconduite a une incidence sur l'aptitude de l'agent en hypothèques, du courtier en hypothèques et du demandeur à obtenir un permis

Lors de l'évaluation de l'aptitude d'un demandeur, d'un agent ou d'un courtier, l'ARSF tiendra compte de la question de savoir si la conduite ou les activités passées ou présentes de la personne peuvent la rendre inapte à obtenir un permis.

Une conduite ou des activités qui créent un risque qu'un agent ou un courtier ne se conforme pas à la loi ou ne traite pas les clients équitablement, ou agisse contrairement aux obligations légales et réglementaires, peuvent démontrer l'inaptitude d'un demandeur, d'un agent ou d'un courtier à obtenir un permis.

Voici des exemples de conduite et de circonstances qui peuvent rendre un demandeur, un agent ou un courtier inapte. Ils comprennent, sans s'y limiter :

- des accusations criminelles, des condamnations ou des reconnaissances de culpabilité (en cours, en instance ou passés);
- les infractions aux lois, aux règlements ou aux règles administrés par l'ARSF ou d'autres organismes de réglementation ou de délivrance de permis (en particulier s'il y a des mesures d'application de la réglementation, des sanctions, des enquêtes ou des procédures en cours, en instance ou passés)^{[14], [15]};
- la faillite, les propositions de consommateur ou d'autres questions d'insolvabilité (en cours ou précédemment libérées);
- les actions incompatibles avec les lignes directrices en matière d'interprétation de l'ARSF, y compris les principes, les lignes directrices et les codes intergouvernementaux harmonisés que l'ARSF a adoptés^[16] dans le cadre de ses lignes directrices (p. ex., le

¹⁴ Y compris les amendes et autres sanctions pécuniaires.

¹⁵ Y compris les organismes de réglementation fédéraux, provinciaux, municipaux ou autres.

¹⁶ [Code de conduite pour le secteur du courtage d'hypothèques du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires](#)

[Code de conduite pour le secteur du courtage d'hypothèques du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires \(CCARCH\)](#), lorsque les exigences sont conformes à la LMCHPHAH, aux [règlements ou aux règles](#) de l'ARSF;

- faire de fausses déclarations ou fournir de faux renseignements (y compris la non-divulgence d'une demande) ou toute autre malhonnêteté envers l'ARSF;
- le défaut de s'acquitter avec diligence de l'obligation de la personne envers la maison de courtage qui l'autorise – par exemple, un agent ou un courtier ne doit pas faire ou omettre de faire quoi que ce soit qui, selon toute attente raisonnable, risque de faire en sorte que la maison de courtage contrevienne ou ne se conforme pas à une exigence établie en vertu de la LMCHPHAH;
- tout autre comportement pertinent aux fins de l'évaluation de l'aptitude à obtenir un permis.

[L'annexe A](#) fournit plus de détails sur le type de conduite qui peut démontrer qu'un demandeur, un agent ou un courtier n'est pas apte à obtenir un permis.

Facteurs clés dans le cadre de l'ARSF pour évaluer l'incidence de la conduite et des activités sur l'aptitude à obtenir un permis des demandeurs, des agents et des courtiers

Lorsque l'ARSF prend connaissance d'une conduite et de circonstances qui sont pertinentes pour l'aptitude à obtenir un permis, elle évalue l'incidence de la conduite sur l'aptitude à obtenir un permis, selon son interprétation décrite dans la présente ligne directrice, en tenant compte des principaux facteurs, qui sont fournis dans [l'annexe B](#).

L'ARSF peut tenir compte d'autres facteurs, et tous les facteurs sont soupesés en fonction des éléments de preuve disponibles pour s'assurer que la décision est fondée sur des motifs raisonnables. Un concours de circonstances peut fournir des motifs raisonnables d'appuyer la détermination qu'un demandeur est inapte – par exemple, les préoccupations concernant le dossier disciplinaire d'une personne auprès d'un autre organisme de réglementation peuvent

être aggravées par le défaut de fournir une divulgation complète à l'ARSF au moment de la délivrance du permis.

Une conduite qui rend inapte un demandeur, un agent ou un courtier peut entraîner la révocation, la suspension ou le refus d'un permis ou l'imposition de conditions au permis. Elle peut également constituer une infraction à la LMCHPHAH, à ses règlements ou aux règles de l'ARSF. Elle pourrait entraîner une sanction administrative pécuniaire, une accusation d'infraction provinciale ou une autre sanction, en plus d'une mesure relative au permis^[17].

Fausse déclarations ou faux renseignements

L'obligation de remplir une demande de permis honnêtement est un élément fondamental du processus de délivrance de permis. Une fausse déclaration ou de faux renseignements (y compris la non-divulgation d'une demande), ou toute autre malhonnêteté envers l'ARSF dans la demande est un motif pour l'ARSF de déterminer qu'un demandeur, un agent ou un courtier est inapte^[18].

Les questions que pose l'ARSF sur les demandes de permis d'agent en hypothèques et de courtier en hypothèques sont pertinentes pour l'aptitude, et les réponses à ces questions jouent un rôle important dans la décision de l'ARSF de délivrer ou non un permis. Par conséquent, il incombe aux demandeurs de s'assurer que leur demande divulgue de façon juste et transparente toutes les questions qui pourraient intéresser l'ARSF lors de l'examen d'une demande de permis (en particulier, toute question visée par la présente Ligne directrice) et les demandeurs doivent prendre grand soin lorsqu'ils fournissent les renseignements à l'ARSF et clarifier toute question qu'ils ne comprennent pas.

Lorsqu'il y a des renseignements faux ou trompeurs ou une omission importante dans une demande de permis ou d'autres renseignements fournis à l'ARSF, celle-ci, lorsqu'elle évaluera l'incidence sur l'aptitude, tiendra compte de facteurs tels que :

- la nature des renseignements ou de l'omission;

¹⁷ L'ARSF publie les [Mesures d'application](#) décrites dans sa Ligne directrice : [Communication transparente des mesures d'exécution de l'ARSF](#).

¹⁸ Règl. de l'Ont. 409/07, art. 10; LMCHPHAH, par. 45 (1) et par. 48 (1).

- le caractère intentionnel ou non;
- l'explication fournie;
- les circonstances dans lesquelles la déclaration a été faite.

L'ARSF a généralement des motifs raisonnables de croire qu'un demandeur n'est pas apte s'il a fait une déclaration erronée ou une omission importante dans la demande de permis ou d'autres documents fournis à l'ARSF. L'ARSF peut conclure que toute fausse déclaration ou omission dans la demande de permis était intentionnelle ou a été faite en mépris flagrant de la vérité. L'ARSF considère que tous les renseignements demandés dans sa demande de permis sont importants.

Obligations légales de la maison de courtage d'hypothèques en ce qui a trait à l'aptitude des agents et des courtiers à obtenir un permis

Les maisons de courtage doivent prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que les personnes qu'elles autorisent à faire le courtage d'hypothèques ou à effectuer des opérations hypothécaires en leur nom sont aptes à obtenir un permis d'agent ou de courtier^[19].

Les courtiers principaux sont responsables de lancer et de renouveler les permis de chacun de leurs agents et de leurs courtiers, et de vérifier leur aptitude à obtenir un permis^[20].

Une maison de courtage qui a des motifs raisonnables de croire qu'un courtier ou un agent n'est pas apte à obtenir un permis en vertu de la LMCHPHAH doit le signaler à l'ARSF^[21]. La surveillance du courtier et de l'agent par la maison de courtage est une responsabilité continue.

¹⁹ Règl. de l'Ont. 188/08, par. 43 (1)

²⁰ Les courtiers principaux sont tenus d'avoir une surveillance et des contrôles efficaces. Il s'agit notamment de s'assurer que la maison de courtage dispose de bons contrôles internes et d'une bonne supervision pour reconnaître et gérer les risques découlant des transactions de la maison de courtage et de ses titulaires de permis autorisés avec les consommateurs.

²¹ Règl. de l'Ont. 188/08, par. 43 (3)

Ces obligations légales incombent à la maison de courtage et ne peuvent être évitées par la sous-traitance ou la délégation. En vertu du paragraphe 40 (1) du Règl. de l'Ont. 188/08, la maison de courtage est tenue d'établir et de mettre en application des politiques et des procédures raisonnablement conçues pour faire en sorte qu'elle-même et tout courtier et agent qui est autorisé à faire le courtage d'hypothèques ou à effectuer des opérations hypothécaires pour son compte observent les exigences établies en application de la LMCHPHAH.

Les courtiers principaux sont tenus d'examiner les politiques et les procédures de la maison de courtage pour déterminer si elles sont raisonnablement conçues pour faire en sorte que la maison de courtage et chaque courtier et agent qui est autorisé à faire le courtage d'hypothèques ou à effectuer des opérations hypothécaires pour son compte observent les exigences établies en application de la LMCHPHAH^[22].

L'ARSF interprète une mesure raisonnable pour s'assurer que la maison de courtage et le courtier principal assurent la conformité à la Loi, comme incluant le fait d'avoir des politiques et des procédures documentées et étant en mesure de démontrer que celles-ci ont été communiquées aux courtiers principaux et aux demandeurs ou inscrits ou sont connues d'eux.

L'ARSF interprète le fait de ne pas être en mesure de fournir des documents pour démontrer que les politiques étaient en place et connues, et que les procédures appropriées ont été suivies, comme une preuve que la maison de courtage et le courtier principal concernés ne sont pas aptes à obtenir un permis. Cela peut entraîner à des mesures d'application de la loi, y compris l'imposition de conditions à un permis, la suspension ou la révocation d'un permis ou des sanctions administratives pécuniaires.

Lignes directrices de l'ARSF

La présente ligne directrice reflète le point de vue de l'ARSF concernant l'aptitude des agents et des courtiers et les obligations connexes. Les maisons de courtage peuvent utiliser ces lignes

²² Règl. de l'Ont. 410/07, art. 3

directrices pour effectuer un examen sélectif de chaque agent et courtier pour assurer leur aptitude.

L'ARSF considère que les circonstances décrites dans la section Interprétation de la présente ligne directrice (y compris les [annexes A](#) et [B](#)) sont pertinentes pour déterminer si une personne (ou une entité) est apte à obtenir un permis d'agent ou de courtier en vertu du paragraphe 14 (1) de la LMCHPHAH.

Pour déterminer l'aptitude, l'ARSF tient également compte de la conformité des agents et des courtiers à d'autres lignes directrices applicables de l'ARSF pertinentes à l'aptitude. Cela signifie que les maisons de courtage doivent mettre en œuvre des politiques et des procédures conçues pour s'assurer que leurs agents et courtiers agissent généralement conformément à ces lignes directrices de l'ARSF, y compris celles qui adoptent le [Code de conduite pour le secteur du courtage d'hypothèques](#).

Approche

Processus et pratiques

Pour les nouveaux demandeurs et les agents et courtiers qui présentent une demande de renouvellement de leur permis (collectivement appelés « demandeurs » dans la présente section de la ligne directrice), l'approche de l'ARSF pour évaluer l'aptitude à obtenir un permis comprend, sans toutefois s'y limiter, les étapes décrites dans le tableau 1 ci-dessous.

Tableau 1 : Étapes du processus

Étape du processus	Description
1. Lancement par le courtier principal des demandes et des renouvellements de permis	Lorsque des préoccupations surviennent au cours du processus de demande et de renouvellement de permis, l'ARSF informera le courtier principal et le courtier ou l'agent de ces préoccupations et confirmera s'ils souhaitent aller de l'avant avec la demande.
2. Évaluation de la demande et de l'admissibilité	La demande initiale de délivrance ou de renouvellement de permis permet de recueillir des renseignements pour permettre à l'ARSF d'évaluer si le demandeur répond aux critères d'admissibilité au permis ^[23] . L'ARSF peut demander des renseignements supplémentaires ou demander des précisions au sujet des renseignements fournis, le cas échéant.
3. Évaluation de l'aptitude	Pour les demandeurs qui satisfont les critères d'admissibilité, l'ARSF évalue l'aptitude. Les considérations sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none">• les circonstances pertinentes, y compris celles décrites dans la section Interprétation ci-dessus;• les données disponibles, y compris les renseignements fournis par les demandeurs;

²³ Règl. de l'Ont. 409/07, art. 2 et 9

Étape du processus**Description**

- le dossier de conformité de l'agent ou du courtier pendant qu'il est titulaire d'un permis (pour les demandes de renouvellement ou d'autres examens de l'aptitude des agents ou des courtiers titulaires d'un permis);
- des évaluations approfondies, au besoin, qui impliquent généralement un engagement avec le demandeur, le courtier principal et d'autres parties concernées.

4. Divulgence et attestation

Lorsqu'un demandeur divulgue des renseignements qui ont une incidence sur l'aptitude, ces renseignements devraient détailler de façon complète et exacte les circonstances pertinentes, y compris le moment où la conduite s'est produite, ce qui a mené à la conduite et les mesures correctives prises. Lorsque l'ARSF repère une inconduite non divulguée, elle peut poser les mêmes questions sur les circonstances et exiger une explication de la non-divulgence. Ces étapes retardent le processus de demande.

La non-divulgence en soi peut avoir une incidence négative sur l'aptitude et peut entraîner le refus d'un permis, une révocation ou une autre sanction, y compris une sanction administrative pécuniaire, même si les renseignements non divulgués n'auraient pas entraîné le refus ou la révocation du permis ou une autre sanction s'ils avaient été divulgués.

Les questions sur la demande de permis visent à faciliter la capacité de l'ARSF d'obtenir une divulgation complète et à aider les demandeurs à éviter les omissions, les divulgations partielles et les fausses déclarations. Les demandeurs :

Étape du processus

Description

- examinent et confirment l'exactitude et l'exhaustivité des réponses fournies et les attestent;
- sont informés que les fausses déclarations sont des infractions susceptibles de donner lieu à une inculpation;
- devront reconnaître que toute réponse fausse ou trompeuse pourrait entraîner le refus de la demande ou faire l'objet de poursuites;
- devront fournir des renseignements complets et complets à l'ARSF, peu importe si les renseignements ont déjà été fournis à la maison de courtage.

5. Mesures découlant des évaluations de l'aptitude

Si, à la suite de l'évaluation de l'aptitude à l'étape de la demande initiale ou de renouvellement de permis, l'ARSF a des motifs raisonnables de croire que le demandeur n'est pas apte à détenir un permis, elle peut prendre des mesures pour refuser le permis ou lui imposer des conditions.

L'ARSF peut, à sa discrétion, informer le demandeur de la décision et lui offrir la possibilité de retirer volontairement la demande.

Dans certains cas, l'ARSF peut également chercher à imposer des sanctions pécuniaires ou à prendre d'autres mesures d'application. Cela peut remplacer la mesure relative au permis ou s'y ajouter.

Si l'ARSF émet un avis d'intention concernant le refus de renouveler le permis ou l'imposition de conditions au permis, le demandeur peut demander une audience devant le Tribunal des services financiers.

Étape du processus**Description**

L'ARSF informera le demandeur concernant le processus de demande d'audience^[24].

Le défaut d'un courtier principal d'effectuer des évaluations adéquates de l'aptitude peut être le résultat de mauvaises politiques et procédures qui ont une incidence sur la capacité de contrôler ou de superviser adéquatement les demandeurs ou les titulaires de permis ou de signaler la situation à l'ARSF lorsqu'il apprend qu'une personne n'est pas apte à détenir un permis. Cela peut avoir une incidence négative sur l'aptitude et entraîner des sanctions de la part de l'ARSF contre la maison de courtage ou le courtier principal.

6. Évaluation de l'aptitude pendant la durée du permis

L'aptitude d'un titulaire de permis peut être réévaluée si l'ARSF prend connaissance d'une inconduite potentielle (y compris des déclarations ou des renseignements faux ou trompeurs ou une omission importante dans une demande de permis ou d'autres documents fournis à l'ARSF). Si l'ARSF a des motifs raisonnables de croire que la personne n'est plus apte à détenir le permis, elle peut prendre des mesures d'application pour révoquer ou suspendre le permis de l'agent ou du courtier ou lui imposer des conditions. S'il y a lieu, l'ARSF peut également chercher à imposer des sanctions pécuniaires ou à prendre d'autres mesures d'application.

²⁴ LMCHPHAH, par. 21 (2)

Date d'entrée en vigueur et examen futur

La présente ligne directrice est entrée en vigueur le **15 juillet 2024** et sera examinée au plus tard le **15 juillet 2027**.

À propos de la présente ligne directrice

Le présent document est conforme au [Cadre de lignes directrices de l'ARSF](#).

La ligne directrice en matière d'interprétation établit la vision de l'ARSF concernant les exigences en vertu de son mandat prescrit par la loi (lois, règlements et règles) de sorte qu'un cas de non-conformité puisse mener à l'application de la loi ou à une mesure de surveillance.

La ligne directrice en matière d'approche décrit les principes, les processus et les pratiques internes de l'ARSF en matière de surveillance et d'application du pouvoir discrétionnaire du directeur général.

Références

- Ligne directrice de l'ARSF : Communication transparente des mesures d'exécution de l'ARSF [N° GR0011APP](#)
- Site Web de l'ARSF : [Mesures d'application](#) Une liste d'ordonnances de cesser et de s'abstenir, de mesures d'application et de mises en garde.
- [Ligne directrice de l'ARSF : Code de conduite pour le secteur du courtage d'hypothèques du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires](#)
- [Code de conduite pour le secteur du courtage d'hypothèques du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires \(CCARCH\)](#)

Annexe A

Préoccupations relatives à l'aptitude – voici des exemples de conduite ou de circonstances qui peuvent avoir une incidence sur l'aptitude.

L'ARSF examinera ces préoccupations afin de déterminer l'incidence sur l'aptitude à la suite des facteurs d'évaluation indiqués dans la [section Interprétation](#) et à [l'annexe B](#).

- Accusations criminelles ou condamnations (à l'intérieur ou à l'extérieur du Canada)
 - accusations criminelles, condamnations ou reconnaissances de culpabilité
 - procédures en cours en vertu du *Code criminel* du Canada ou de la *Loi sur les infractions provinciales* ou dans toute compétence
- Antécédents d'inconduite auprès de l'ARSF ou d'autres organismes de réglementation ou de délivrance de permis^[25]
 - mesures d'application ou sanctions réglementaires
 - amendes ou autres sanctions pécuniaires
 - enquêtes ou procédures en cours
 - omissions importantes ou faux renseignements fournis à un organisme de réglementation
 - autre conduite pertinente pour l'aptitude
- Questions de faillite ou d'insolvabilité, y compris les propositions de consommateur

²⁵ L'ARSF tient compte de toute mesure d'application prise contre le demandeur, y compris les sanctions administratives pécuniaires (SAP) et les suspensions de permis. La participation à une activité non autorisée est également prise en compte.

- en cours
- libérées ou entièrement exécutées
- Non-respect des lignes directrices de l'ARSF, y compris :
 - la Ligne directrice pour le secteur du courtage hypothécaire
 - les lignes directrices intersectorielles
 - les lignes directrices harmonisées multijuridictionnelles adoptées par l'ARSF
- Faux certificats de formation continue fournis à l'ARSF ou à un autre organisme de réglementation
- Faire une omission importante ou fournir une déclaration ou des renseignements faux ou trompeurs à l'ARSF.

Annexe B

Facteurs clés dans le cadre de l'ARSF pour évaluer l'incidence de la conduite et des activités sur l'aptitude

L'ARSF évalue la conduite en fonction de facteurs clés afin de déterminer si un demandeur, un agent ou un courtier est apte à obtenir un permis. Les facteurs et les considérations connexes sont indiqués ci-dessous^[26].

Facteur d'évaluation	Considérations
Mesure dans laquelle la conduite remet en question l'intégrité, l'honnêteté ou la nature respectueuse des lois d'un demandeur, d'un agent ou d'un courtier	<ul style="list-style-type: none">• Ce facteur est essentiel à l'évaluation de l'aptitude. Cela indique si la conduite passée du particulier a montré qu'il ne fera pas le courtage d'hypothèques ou n'effectuera pas des opérations hypothécaires conformément à la loi ni avec intégrité et honnêteté.• La conduite qui donne lieu à des poursuites criminelles ou à des sanctions réglementaires, ou qui comporte de la malhonnêteté ou de fausses déclarations, est pertinente pour évaluer l'intégrité, l'honnêteté ou la nature respectueuse des lois des demandeurs, des agents et des courtiers^[27].

²⁶ L'ARSF peut tenir compte d'autres facteurs, et tous les facteurs sont soupesés en fonction des éléments de preuve disponibles pour s'assurer que la décision est fondée sur des motifs raisonnables. Un concours de circonstances peut fournir des motifs raisonnables d'appuyer la détermination qu'un demandeur est inapte – par exemple, les préoccupations concernant le dossier disciplinaire d'une personne auprès d'un autre organisme de réglementation peuvent être aggravées par le défaut de fournir une divulgation complète à l'ARSF.

²⁷ Voir l'annexe A pour plus de détails sur le type de conduite qui peut démontrer qu'un demandeur, un agent ou un courtier n'est pas apte à obtenir un permis.

Facteur d'évaluation	Considérations
Proximité de la conduite avec les activités que la personne exercerait à titre d'agent en hypothèques ou de courtier en hypothèques	<ul style="list-style-type: none">• Une inconduite antérieure portant sur des transactions financières, la fraude, la falsification, la malhonnêteté ou la fourniture de faux renseignements est pertinente pour les activités de courtage d'hypothèques et aura une incidence importante sur l'aptitude à obtenir un permis.• Les crimes de nature violente ou agressive peuvent indiquer l'inaptitude à obtenir un permis, en particulier lorsqu'ils sont répétés et indiquent de la violence, de la colère ou un mépris pour autrui^[28].• Même lorsque l'inconduite criminelle ou réglementaire n'est pas étroitement liée aux activités réglementées, un demandeur ayant des antécédents de non-respect de la loi sera probablement jugé inapte à détenir un permis^[29].
Un schéma constant et prolongé de comportement réformé ou rédempteur de la part d'un demandeur, d'un agent ou d'un courtier depuis que la conduite a eu lieu	<ul style="list-style-type: none">• Un facteur important pour déterminer si un demandeur est apte, malgré une inconduite antérieure, est de savoir s'il a démontré des remords et de la compréhension à l'égard de son inconduite passée^[30].• L'absence de remords ou la minimisation de l'inconduite ne montre pas un schéma de comportement réformé ou rédempteur^[31].

²⁸ *Alves c. Ontario (Surintendant des services financiers)*, 2008 ONFST 10.

²⁹ *Bajwa c. Ontario (Surintendant des services financiers)*, 2019 ONFST 6, au par. 33.

³⁰ *Vettese c. Ontario (Surintendant des services financiers)*, 2016 ONFST 20, au par. 47(i).

³¹ *Joshi c. Ontario (Surintendant des services financiers)*, 2015 ONFST 16, au par. 22(i); *MSF Group Inc c. Ontario (Surintendant des services financiers)*, 2016 ONFST 16, au par. 54.

Facteur d'évaluation	Considérations
<p>La nature involontaire de la conduite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans la plupart des cas, les gens seront considérés comme responsables de leur inconduite. Le mépris délibéré ou l'insouciance n'excuse pas l'inconduite et peut indiquer l'incompétence. • Toutefois, les éléments de preuve démontrant que l'inconduite antérieure n'était pas intentionnelle seront pris en compte et peuvent appuyer la détermination de l'aptitude à l'obtention d'un permis avec une supervision appropriée et des mesures pour protéger le public^[32]. • Lorsqu'il y a des antécédents d'insolvabilité, l'ARSF examinera si les circonstances atténuent l'incidence sur l'aptitude.
<p>Temps écoulé depuis la conduite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le temps écoulé depuis que la conduite a eu lieu est pris en compte parallèlement à d'autres facteurs, comme la gravité de la conduite et l'existence d'un comportement rédempteur. • Toute inconduite sera évaluée et prise en compte. Lorsque du temps s'est écoulé, la conduite dans l'intervalle sera pertinente. (Voir « comportement réformé ou rédempteur », ci-dessus.) • Un demandeur ou un titulaire de permis dont le permis de l'ARSF ou de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) a été refusé ou révoqué ne sera pris en

³² *Malhotra c. Ontario (directeur général de l'ARSF)*, 2020 ONFST 2, au par. 35.

Facteur d'évaluation	Considérations
Nature prolongée ou répétitive de la conduite	<p>considération pour la délivrance d'un permis que s'il est en mesure de démontrer qu'il est maintenant apte en faisant référence aux préoccupations initiales. Toutes les sanctions imposées ou les conditions établies dans le cadre d'un règlement antérieur avec l'ARSF doivent également être respectées.</p> <ul style="list-style-type: none">• Les considérations sont les suivantes :<ul style="list-style-type: none">• Si la conduite s'est déroulée sur une longue période• Si la conduite a été isolée ou répétée – par exemple, plusieurs cas d'inconduite ayant eu une incidence sur une seule victime, ou une conduite qui a touché plusieurs victimes^[33]• Des infractions ou des accusations réglementaires ou criminelles multiples ou répétées peuvent indiquer l'inaptitude à obtenir un permis. <p>Si la conduite était grave, nuisible ou autrement percutante, même un seul événement peut faire en sorte qu'un demandeur soit jugé inapte.</p>

³³ *Metro Financial Planning et Dinesh Khanna c. Ontario (Surintendant des services financiers)*, 2017 ONFST 4, au par. 283b); *Khanna c. Ontario (directeur général de l'ARSF)*, 2022 ONFST 10, au par. 35b).

Facteur d'évaluation	Considérations
----------------------	----------------

Toute pression inhabituelle et grave à laquelle la personne était soumise au moment de l'inconduite qui expliquerait l'inconduite, mais qui a peu de chances de se reproduire

- La preuve est nécessaire pour établir qu'il y a eu des pressions inhabituelles et graves qui ont mené à la conduite et que les circonstances qui ont mené à la pression sont peu susceptibles de se reproduire.
- Lorsque la conduite se produit sur une période prolongée, il est moins probable que le demandeur ait subi de fortes pressions pendant tout ce temps^[34].

Les facteurs suivants s'appliquent lorsque la conduite antérieure a donné lieu à une procédure réglementaire ou criminelle ou à une sanction.

La gravité avec laquelle l'organe disciplinaire a traité la conduite, comme en témoigne la sévérité de la sanction qu'il a imposée

- L'ARSF considère que la sévérité de la sanction ou de la pénalité imposée reflète la gravité de l'inconduite.
 - Des pénalités comme la suspension ou la révocation de permis, ou une sanction pécuniaire importante, démontrent la gravité de l'inconduite.
 - Une peine d'emprisonnement, même si elle est purgée dans la collectivité, reflète une inconduite grave^[35].

³⁴ *Prince c. Ontario (chef de la direction de l'ARSF)*, 2022 ONFST 6, au par. 89d) et au par. 128.

³⁵ *Martin c. Ontario (Surintendant des services financiers)*, 2016 ONFST 2, au par. 32.

Facteur d'évaluation	Considérations
L'équité du processus suivi dans la procédure disciplinaire	<ul style="list-style-type: none">• Le défaut de comprendre ou d'accepter les accusations ou le processus judiciaire n'indique pas que le processus était injuste^[36].• Une allégation selon laquelle un processus réglementaire était injuste doit être étayée par des éléments de preuve. L'ARSF déterminera également si le demandeur ou le titulaire de permis a exercé ses droits procéduraux dans l'autre processus.• En règle générale, l'ARSF ne remettra pas en question l'équité d'une procédure disciplinaire antérieure si l'instance est terminée et en dehors de la période d'appel au cours de laquelle le demandeur ou le titulaire de permis aurait pu soulever des préoccupations.

³⁶ *CDN Financial and Mortgages Inc. c. Ontario (Surintendant des services financiers)*, 2014 ONFST 10, au par. 26.