



# **Rapport sur les examens de conformité menés par la CSFO auprès des administrateurs d'hypothèques**

**Commission des services financiers de l'Ontario  
Division de la délivrance des permis et  
de la surveillance des pratiques de l'industrie**

**16 juin 2011**

## TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE .....	3
À PROPOS DE LA CSFO .....	5
CONTEXTE .....	5
INTRODUCTION.....	5
STRATÉGIE ADOPTÉE POUR LES EXAMENS .....	6
À PROPOS DES EXAMENS .....	7
RÉSULTATS .....	8
RÉSUMÉ DES RÉSULTATS .....	18
CONCLUSION.....	20
ANNEXE A : COTES DE RISQUE PAR QUESTION .....	22

## SOMMAIRE

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) utilise une approche axée sur le risque en matière de réglementation, qui consiste à affecter de précieuses ressources aux aspects qui sont réputés présenter le plus grand risque. Selon cette approche, la CSFO porte son attention sur les risques qui sont susceptibles de susciter les plus grandes préoccupations chez le public. L'avantage d'une telle démarche est que l'on tire parti au maximum des ressources de réglementation et que l'on réduit au minimum les coûts associés à la conformité.

L'examen de la conformité mené auprès des administrateurs d'hypothèques représente la deuxième phase de l'initiative de la CSFO consistant à évaluer la conformité de l'industrie du courtage hypothécaire relativement aux exigences de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* (la Loi). Après l'examen de la conformité mené auprès des maisons de courtage d'hypothèques en 2009, la CSFO a entrepris un examen auprès des administrateurs d'hypothèques à l'été et à l'automne 2010. L'examen de 2010 s'articulait autour du Règlement de l'Ontario 189/08, *Administrateurs d'hypothèques : Normes d'exercice*.

La méthode adoptée par la CSFO pour cette deuxième phase d'examens sur place est similaire à l'examen mené en 2009 auprès des maisons de courtage d'hypothèques. La stratégie consistait à :

- Évaluer tous les administrateurs d'hypothèques.
- Établir un programme d'examen visant à vérifier dans quelle mesure l'administrateur respecte le Règlement de l'Ontario 189/08.
- Assigner des examinateurs expérimentés aux examens sur place des administrateurs.
- Effectuer un suivi auprès des administrateurs après les examens et prendre, au besoin, les mesures réglementaires jugées appropriées.
- Recueillir et analyser les données une fois les examens terminés.

L'examen portait sur des normes précises établies par la Loi et le règlement, notamment celles se rapportant aux règles et aux méthodes, à la surveillance, et à la gouvernance d'entreprise. Bien que les règles et les méthodes ne garantissent pas la conformité à la loi, les administrateurs d'hypothèques sont censés établir et appliquer des règles et des méthodes qui sont raisonnablement conçues pour que l'administrateur respecte les exigences de la Loi. Les résultats des examens de la CSFO indiquent que la majorité des administrateurs avaient établi des règles et des méthodes conformes au règlement. Cependant, il est toujours possible

d'améliorer à cet égard pour faire en sorte que les règles et les méthodes visent une conformité plus stricte à la loi et réduisent le risque de préjudice pour les consommateurs.

Les résultats de l'examen confirment le bien-fondé de l'approche axée sur le risque adoptée par la CSFO et son effet positif sur l'industrie du courtage hypothécaire puisque une telle approche aide à promouvoir chez les administrateurs l'adoption de normes d'exercice élevées pour la protection des consommateurs de l'Ontario.

## À PROPOS DE LA CSFO

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est un organisme qui relève du ministère des Finances de l'Ontario. Elle est chargée de réglementer les maisons de courtage et les administrateurs d'hypothèques ainsi que les courtiers et les agents en hypothèques de la province. La CSFO réglemente également d'autres secteurs financiers, comme les régimes de retraite, les « credit unions » et les caisses populaires, les compagnies d'assurance, les sociétés de prêt et de fiducie, et les coopératives.

La CSFO entend être un organisme de réglementation vigilant, juste et avant-gardiste et s'attache à exercer une présence constructive et attentive sur le marché des services financiers de l'Ontario. Son vaste mandat consiste notamment à accroître la confiance des consommateurs et du public dans les secteurs réglementés en menant ses activités selon une approche axée sur le risque et en présentant des recommandations au ministre des Finances sur des questions ayant des implications pour les secteurs réglementés.

## CONTEXTE

En réponse aux changements qui ont marqué l'industrie du courtage hypothécaire ces dernières années, mais aussi suite à la crise engendrée par les prêts hypothécaires à haut risque et le marché du crédit hypothécaire aux États-Unis, le gouvernement de l'Ontario a entrepris des réformes, établissant un nouveau cadre législatif pour réglementer l'industrie du courtage hypothécaire de la province. La *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* (la Loi), qui a remplacé la *Loi sur les courtiers en hypothèques*, est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2008. Le gouvernement a, par la suite, adopté une série de nouveaux règlements sur les normes d'exercice, qui sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2009. La nouvelle loi et les règlements qui s'y rapportent visent à s'assurer que l'industrie du courtage hypothécaire respecte certaines exigences, en particulier en ce qui concerne la formation, l'obtention d'un permis, les règles et les méthodes, les normes d'exercice, et l'assurance-responsabilité civile professionnelle. Avec la nouvelle loi et ses règlements, les consommateurs sont bien protégés et auront davantage confiance dans l'industrie du courtage hypothécaire.

## INTRODUCTION

Au printemps et à l'été 2009, la CSFO a entrepris des examens de conformité sur place auprès d'un échantillon, sélectionné au hasard, de maisons de courtage d'hypothèques pour s'assurer que celles-ci respectaient les exigences de la nouvelle législation. Le but était d'évaluer comment les maisons de courtage s'étaient préparé à satisfaire aux exigences de conformité

prévues par la Loi et ses règlements connexes. Le rapport sur ces examens et les conclusions ont été rendus publics en mai 2010.

Au printemps 2010, la CSFO a annoncé qu'elle mènerait des examens semblables auprès des administrateurs d'hypothèques afin de s'assurer que ces derniers se conformaient à la nouvelle législation. Les examens se sont déroulés à l'automne 2010. À cette deuxième phase de l'initiative visant à examiner la conformité de l'industrie hypothécaire, le but était d'évaluer la conformité des administrateurs relativement à la Loi, et plus particulièrement au Règlement de l'Ontario 189/08, *Administrateurs d'hypothèques – Normes d'exercice*.

Le présent rapport présente les résultats et les conclusions des examens effectués par les examinateurs de la Division de la délivrance des permis et de la surveillance des pratiques de l'industrie de la CSFO.

## **STRATÉGIE ADOPTÉE POUR LES EXAMENS**

La CSFO utilise une approche axée sur le risque en matière de réglementation, qui consiste à affecter des ressources précieuses aux aspects qui présentent le plus grand risque. Cette approche permet à la CSFO d'exploiter au maximum les ressources de réglementation et de réduire au minimum les coûts associés à la conformité. La CSFO a examiné les commentaires des principaux intéressés, a évalué la nécessité d'examiner la conformité des pratiques et des règles et méthodes des administrateurs, a constaté le manque de données sur l'état de préparation de l'administrateur aux termes de la Loi, et a examiné les points de vue généraux sur l'état de l'industrie du courtage hypothécaire en Ontario et aux États-Unis. La CSFO a alors décidé de porter son attention sur les normes d'exercice étant donné qu'elles touchent la gouvernance d'entreprise et la surveillance. On a jugé que ces aspects présentaient les risques les plus importants pour les consommateurs en cas de non-conformité grave et que, par conséquent, des analyses et une surveillance s'imposaient.

Pour ses examens sur place des administrateurs d'hypothèques, la CSFO a adopté une démarche similaire à celle adoptée pour les maisons de courtage. Le but était donc d'évaluer dans quelle mesure les administrateurs se conformaient à la nouvelle loi. La marche à suivre consistait à :

- Examiner tous les administrateurs;
- Établir un programme d'examen visant à vérifier si les administrateurs respectaient les dispositions du Règlement 189/08. On a mis l'accent sur les exigences relatives à la gouvernance d'entreprise, à la surveillance, et aux règles et méthodes.

- Assigner des examinateurs aux administrateurs. Ces examinateurs avaient de l'expérience, car ils avaient déjà mené des examens de conformité sur place auprès des maisons de courtage. Leur tâche était de rédiger un mémoire de planification de l'examen, d'organiser l'examen, d'envoyer des lettres aux administrateurs et d'exécuter le programme d'examen.
- Discuter avec l'administrateur des problèmes et des mesures correctives nécessaires, le cas échéant.
- Mener un suivi auprès des administrateurs après les examens sur place. Les examinateurs ont envoyé à chaque administrateur une lettre résumant les résultats de l'examen et indiquant les mesures correctives nécessaires et une date limite pour s'y conformer. La lettre présentait aussi un rapport d'examen donnant des détails sur les aspects qui avaient été vérifiés conformément au programme.
- Recueillir des données et les analyser une fois les examens terminés.

## À PROPOS DES EXAMENS

Les examens axés sur le risque visaient à déterminer si les administrateurs d'hypothèques avaient établi des règles et des méthodes afin de satisfaire aux exigences prévues au Règlement de l'Ontario 189/08. Le règlement prévoit différentes exigences, notamment l'obligation d'établir des règles et des méthodes, l'obligation d'établir un processus de règlement des plaintes, l'obligation de souscrire de l'assurance, des obligations quant à la gestion des dossiers, des obligations pour la gestion des fonds détenus en fiducie, des obligations quant aux relations avec les clients, l'obligation de fournir des renseignements sur les commissions et autres paiements, et des obligations dans le cadre d'opérations particulières.

La CSFO a examiné les processus opérationnels des administrateurs en relation avec la gouvernance d'entreprise et la surveillance afin de déterminer si les exigences prévues par la loi étaient remplies. On a recueilli toutes les réponses des administrateurs et on les a analysées en profondeur. Si des faiblesses étaient relevées dans les processus opérationnels d'un administrateur, l'examineur discutait avec l'administrateur des problèmes ainsi que des mesures correctives à prendre.

Les examens sur place ont permis à la CSFO de savoir :

- Combien d'administrateurs avaient établi des règles et des méthodes afin de satisfaire aux exigences du Règlement de l'Ontario 189/08;
- Si les règles et les méthodes mises par écrit par les administrateurs prévoyaient ou non des dispositions sur les aspects à haut risque, notamment en ce qui concerne les relations publiques, l'assurance-responsabilité civile professionnelle, la garantie

financière, la sécurité des dossiers et leur conservation, la gestion des fonds réputés détenus en fiducie, le rapprochement des comptes, et la divulgation de renseignements.

- Où en étaient les administrateurs dans l'application de la Loi et des règlements connexes depuis leur entrée en vigueur, et dans quelle mesure ils s'y conformaient;
- Si les règles et méthodes des administrateurs prévoyaient des contrôles internes suffisants pour la gouvernance d'entreprise et la surveillance.

Comme les changements récents engendrés par la nouvelle loi et ses règlements ont une incidence sur les administrateurs, les examens sur place de la CSFO ont mis l'accent sur la sensibilisation plutôt que sur les mesures disciplinaires. En conséquence, les examinateurs de la CSFO ont procédé comme suit :

1. Quand un administrateur a fourni la preuve qu'il avait fait tout son possible pour respecter la législation, l'examineur lui a donné des conseils et du matériel éducatif sur les meilleures pratiques pour l'aider à remplir ses obligations.
2. Quand un administrateur a mal compris ses obligations, on a tenu compte de sa situation (p. ex., petite entreprise disposant d'un personnel restreint).
3. Quand un administrateur a volontairement omis de s'acquitter de ses obligations, l'examineur lui a remis une lettre résumant les résultats de l'examen et indiquant les mesures correctives à prendre et le délai accordé pour se conformer à la réglementation.

Par la suite, les examinateurs feront un suivi auprès de ces administrateurs pour s'assurer qu'ils remplissent leurs obligations.

## RÉSULTATS

Les examinateurs de la CSFO ont posé 86 questions aux administrateurs. Ces questions figurent à l'annexe A et sont expliquées dans les 8 sections et 34 sous-sections présentées ci-dessous. Dans les cas où les réponses avaient un taux de conformité non positif, on a demandé aux administrateurs de fournir des explications et de prendre des mesures correctives.

On a attribué la cote « risque faible », « risque modéré » ou « risque élevé » aux réponses données à chaque question. La cote « risque faible » signifie que 90 % ou plus des administrateurs ont donné une réponse positive. La cote « risque modéré » veut dire qu'entre 75 % et 89 % des administrateurs ont donné une réponse positive. Enfin, la cote « risque élevé » signifie que moins de 75 % des administrateurs ont donné une réponse positive. Si la majorité des réponses aux questions d'une sous-section ou d'une section ont reçu la cote

« risque élevé », « risque modéré » ou « risque faible », la sous-section ou la section a reçu une cote en conséquence. Le risque de non-conformité aux exigences de la Loi était donc soit élevé, soit modéré, soit faible pour la section ou la sous-section en cause. Cette méthode d'évaluation du risque correspond à la méthode adoptée pour les examens de conformité menés en 2009 auprès des maisons de courtage d'hypothèques.

## **A. GESTION DE L'ADMINISTRATEUR D'HYPOTHÈQUES**

La section « Gestion de l'administrateur d'hypothèques » comportait 32 questions. La section était subdivisée en 8 sous-sections, qui portaient sur les aspects suivants :

### **1. Règles et méthodes**

Cette sous-section comportait 5 questions, qui portaient sur la gouvernance d'entreprise et la surveillance.

Quatre (4) questions ont reçu la cote « risque faible »; une (1) question a reçu la cote « risque modéré ». Puisque la majorité des questions ont reçu la cote « risque faible », la sous-section a été cotée « risque faible ».

### **2. Traitement des plaintes**

Cette sous-section comportait 5 questions, qui visaient à évaluer si l'administrateur gérait de manière appropriée les plaintes reçues.

Les 5 questions ont reçu la cote « risque faible ». Cette sous-section a donc été cotée « risque faible ».

### **3. Assurance-responsabilité civile professionnelle**

Cette sous-section comportait 5 questions portant sur l'assurance-responsabilité civile professionnelle requise aux termes de la Loi.

Quatre (4) questions ont reçu la cote « risque faible »; la question portant sur l'assureur ne s'appliquait pas parce qu'elle n'avait pas d'effet sur le niveau de risque. Par conséquent, cette sous-section a été cotée « risque faible ».

### **4. Garantie financière**

Les 2 questions posées dans cette sous-section se rapportaient à l'obligation pour l'administrateur de détenir une garantie financière pour la protection du public.

Une (1) question a reçu la cote « risque faible » et l'autre question, la cote « risque modéré ». Étant donné que, pour ces questions, il y avait une majorité de réponses dans la catégorie « risque faible », cette sous-section a été cotée « risque faible ».

## **5. Dossiers exigés**

La mise en place de règles et de méthodes pour la gestion des dossiers constitue une pratique opérationnelle prudente aux fins de la gestion des risques. Cette sous-section comportait 6 questions portant sur l'obligation pour l'administrateur de tenir les dossiers exigés par la Loi et le règlement connexe.

Les 6 questions ont reçu la cote « risque faible ». Cette sous-section a donc été cotée « risque faible ».

## **6. Sécurité des dossiers**

Le règlement exige que l'administrateur prenne des mesures pour veiller à la sécurité des dossiers. Une seule question était posée dans cette sous-section – on demandait à l'administrateur si ses règles et méthodes exigent ou non qu'il prenne des précautions pour prévenir toute falsification des dossiers.

La question a reçu la cote « risque faible ». Par conséquent, la sous-section a été cotée « risque faible ».

## **7. Conservation des dossiers**

Le règlement exige de l'administrateur qu'il soit en mesure de rendre les originaux de documents aux propriétaires, à leur demande, et sans frais. Les 5 questions de cette sous-section visaient à évaluer si l'administrateur prévoit ou non dans ses règles et méthodes des dispositions quant à la conservation des dossiers.

Les 5 questions ont toutes reçu la cote « risque faible ». La sous-section a donc été cotée « risque faible ».

## **8. Rapprochements mensuels**

Pour l'administration d'hypothèques, le règlement exige un rapprochement mensuel des fonds administrés. Les 3 questions de cette sous-section visaient à déterminer si l'administrateur a ou non établi des règles et des méthodes à cet égard.

Deux (2) questions ont reçu la cote « risque faible », et une (1) question, la cote « risque modéré ». Par conséquent, la sous-section a été cotée « risque faible ».

Étant donné que toutes les 8 sous-sections de la section « Gestion de l'administrateur d'hypothèques » ont reçu la cote « risque faible », la section a été globalement cotée « risque faible ».

## **B. GESTION DES FONDS RÉPUTÉS DÉTENUS EN FIDUCIE**

La section « Gestion des fonds réputés détenus en fiducie » comportait 27 questions. La section était subdivisée en 6 sous-sections qui portaient sur les aspects suivants :

### **1. Compte en fiducie autorisé**

L'administrateur recevant des fonds d'emprunteurs a l'obligation de déposer ces fonds dans un compte en fiducie autorisé. Les 2 questions de cette sous-section visaient à évaluer si l'administrateur s'est conformé ou non à la réglementation à cet égard.

Les 2 questions ont été cotées « risque faible »; la sous-section a donc été cotée « risque faible ».

### **2. Administration du compte en fiducie**

Aux termes du règlement, l'administrateur recevant des fonds en fiducie est tenu d'administrer en bonne et due forme le compte en fiducie. Avec les 4 questions de cette sous-section, on cherchait à vérifier si l'administrateur a ou non des règles et des méthodes en place à cet égard.

Les 4 questions ont reçu la cote « risque faible ». Par conséquent, la sous-section a aussi été cotée « risque faible ».

### **3. Dossier des opérations effectuées sur le compte en fiducie**

Le règlement établit des exigences détaillées pour le dossier des opérations effectuées sur le compte en fiducie. Les 13 questions posées dans cette sous-section visaient à évaluer si l'administrateur a ou non établi des règles et des méthodes quant aux différents aspects examinés.

Les 13 questions ont toutes reçu la cote « risque faible »; la sous-section a donc été globalement cotée « risque faible ».

#### **4. États de rapprochement mensuel**

L'administrateur est légalement tenu de préparer des états de rapprochement mensuel sur les fonds d'hypothèques qu'il administre. Dans cette sous-section, les 5 questions visaient à déterminer si l'administrateur a ou non établi des règles et des méthodes à cet égard.

Les 5 questions ont reçu la cote « risque faible »; par conséquent, la sous-section a été globalement cotée « risque faible ».

#### **5. Insuffisance de fonds dans le compte en fiducie**

L'administrateur a l'obligation de signaler au surintendant toute insuffisance de fonds constatée dans le compte en fiducie. Une (1) question ici visait à évaluer si l'administrateur a des règles et des méthodes en place à cet égard.

Comme la majorité des réponses à cette question représentaient un « risque modéré », la sous-section a aussi été globalement cotée « risque modéré ».

#### **6. État de rapprochement annuel**

Outre les états de rapprochement mensuel exigés pour le compte en fiducie, l'administrateur doit préparer un état de rapprochement annuel. Les 2 questions de cette sous-section visaient à évaluer si l'administrateur a prévu des règles et des méthodes adéquates à cet égard.

Une (1) question a reçu la cote « risque faible », et l'autre question, la cote « risque modéré ». Étant donné que, pour ces questions, il y avait une majorité de réponses dans la catégorie « risque faible », la sous-section a été globalement cotée « risque faible ».

Cinq (5) des 6 sous-sections de la section « Gestion des fonds en fiducie » ont reçu la cote « risque faible », et une sous-section, la cote « risque modéré ». Par conséquent, la section a été globalement cotée « risque faible ».

### **C. DOCUMENTS DE RELATIONS PUBLIQUES**

La section « Documents de relations publiques » comportait 5 questions. La section a été subdivisée en 4 sous-sections, qui portaient sur les aspects suivants :

#### **1. Nom autorisé**

Pour éviter toute confusion et pour protéger l'intérêt public, l'administrateur ne doit exercer ses activités que sous son nom autorisé. Cette sous-section posait une (1) question visant à vérifier si l'administrateur a ou non établi des règles et des méthodes à cet égard.

La question a reçu la cote « risque faible »; la sous-section a donc été cotée « risque faible ».

## **2. Utilisation du nom dans les documents de relations publiques**

Le règlement établit des exigences pour l'utilisation des documents de relations publiques. Cette sous-section comportait 2 questions visant à évaluer si l'administrateur a ou non des règles et des méthodes en place relativement à cet aspect.

Une (1) question a reçu la cote « risque faible », l'autre, la cote « risque modéré ». Étant donné que, pour ces questions, il y avait une majorité de réponses dans la catégorie « risque faible », la sous-section a été globalement cotée « risque faible ».

## **3. Contenu des documents de relations publiques**

Le règlement interdit à l'administrateur de donner des renseignements faux, trompeurs ou mensongers dans ses documents de relations publiques. L'administrateur doit s'assurer que le contenu de ces documents est conforme à la loi. Une (1) question ici cherchait à vérifier si l'administrateur a ou non établi des règles et des méthodes à cet égard.

La question a reçu la cote « risque faible », et la sous-section a aussi été cotée « risque faible ».

## **4. Obligation de fournir des renseignements sur le permis**

À la demande du surintendant, l'administrateur a l'obligation de fournir des renseignements sur son permis. Une (1) question était posée, visant à vérifier si l'administrateur a des règles et des méthodes en place à cet égard.

La question a reçu la cote « risque faible », et la sous-section a été cotée « risque faible ».

Étant donné que les 4 sous-sections de la section « Documents de relations publiques » ont reçu la cote « risque faible », la section a été globalement cotée « risque faible ».

# **D. RELATIONS AVEC LES CLIENTS**

La section « Relations avec les clients » comportait 5 questions. La section était divisée en 5 sous-sections, qui portaient sur les aspects suivants :

## **1. Vérification de l'identité du client**

De bonnes relations avec les clients commencent par une conduite appropriée dans la gestion des affaires. L'administrateur a l'obligation de prendre des mesures raisonnables pour vérifier

l'identité du client. Une (1) question a été posée ici, visant à évaluer si l'administrateur a ou non établi des règles et des méthodes à cet égard.

La question a reçu la cote « risque faible »; la sous-section a donc été cotée « risque faible ».

## **2. Opérations illégales**

L'administrateur doit mener ses activités dans la légalité, conformément à la loi pertinente. On a posé ici une (1) question pour vérifier si l'administrateur a ou non établi des règles et des méthodes à cet égard.

La question a reçu la cote « risque faible »; la sous-section a donc été cotée « risque faible ».

## **3. Vente liée**

Pour entretenir de bonnes relations avec ses clients, il convient de traiter avec eux sans exercer de coercition sur eux ou sans imposer des conditions à l'obtention de produits ou de services. On a posé une (1) question visant à savoir si l'administrateur a ou non des règles et des méthodes en place à cet égard.

La question a reçu la cote « risque faible »; la sous-section a donc été cotée « risque faible ».

## **Restrictions relatives aux garanties**

Le règlement prévoit que l'administrateur ne doit pas, directement ou indirectement, offrir une garantie à un prêteur ou à un investisseur à l'égard d'un placement hypothécaire. La question posée dans cette sous-section visait à vérifier si l'administrateur a ou non établi des règles et des méthodes en la matière.

La question a reçu la cote « risque faible »; la sous-section a donc été cotée « risque faible ».

## **2. Obligation de rendre certains documents**

Le règlement oblige l'administrateur à rendre promptement et sans frais des documents à leur propriétaire, si celui-ci en fait la demande. La question posée ici cherchait à évaluer si l'administrateur a ou non établi des règles et des méthodes à cet égard.

La question a reçu la cote « risque faible »; la sous-section a donc été cotée « risque faible ».

Étant donné que les 5 sous-sections de la section « Relations avec les clients » a reçu la cote « risque faible », la section a été globalement cotée « risque faible ».

## **E. RENSEIGNEMENTS SUR LA COMMISSION ET LES AUTRES PAIEMENTS**

La section « Renseignements sur la commission et les autres paiements » comportait 7 questions, et la section était subdivisée en 4 sous-sections, qui portaient sur les aspects suivants :

### **1. Divulgateion : Commission non approuvée par le gouvernement**

L'administrateur doit divulguer convenablement la commission qu'il perçoit pour l'administration d'hypothèques. La question posée à cet égard visait à savoir si l'administrateur a ou non des règles et des méthodes en place en la matière.

La question a reçu la cote « risque faible »; la sous-section a donc été cotée « risque faible.

### **2. Divulgateion : Commission reçue par l'administrateur**

Le règlement prévoit des exigences précises quant à la réception d'une commission pour l'administration d'hypothèques. Deux (2) questions ont été posées ici, visant à évaluer si l'administrateur a ou non établi des règles et des méthodes à cet égard.

Les 2 questions ont reçu la cote « risque faible »; la sous-section a donc été cotée « risque faible ».

### **3. Divulgateion : Commission versée par l'administrateur**

Le règlement établit des exigences précises quant à la divulgation d'une commission versée par l'administrateur pour l'administration d'hypothèques. Ici, 2 questions ont été posées, visant à vérifier si l'administrateur a ou non établi des règles et des méthodes à cet égard.

Les 2 questions ont reçu la cote « risque faible »; la sous-section a donc été cotée « risque faible ».

### **4. Divulgateion : Commission versée à l'administrateur pour renvoi à une autre personne**

Le règlement établit des exigences précises quant à la divulgation d'une commission que reçoit l'administrateur pour renvoi d'un prêteur à une autre entité dans le cadre de l'administration des hypothèques. Les 2 questions posées à cet égard cherchaient à évaluer si l'administrateur a ou non en place des règles et des méthodes portant sur ce sujet.

Les 2 questions ont reçu la cote « risque faible »; la sous-section a donc été cotée « risque faible ».

Étant donné que les 4 sous-sections de la section « Renseignements sur la commission et les autres paiements » ont reçu la cote « risque faible », la section a été globalement cotée « risque faible ».

## **F. OBLIGATIONS DANS LE CADRE D'OPÉRATIONS DONNÉES**

La section « Obligations dans le cadre d'opérations données » comportait 5 questions. La section était divisée en 5 sous-sections, qui portaient sur les aspects suivants :

### **1. Convention d'administration**

Le règlement prévoit que l'administrateur doit conclure une convention par écrit avec le prêteur ou l'investisseur avant de pouvoir administrer l'hypothèque pour cette personne. Une (1) question a été posée dans cette sous-section; elle visait à savoir si les règles et méthodes établies par l'administrateur renferment ou non une disposition énumérant les renseignements qui doivent être inclus dans la convention, conformément aux paragraphes 18 (2) et (3) du règlement.

La question a reçu la cote « risque faible »; la sous-section a donc été cotée « risque faible ».

### **2. Divulgence des rapports de l'administrateur**

Le règlement prévoit que l'administrateur divulgue la nature des rapports qu'il a avec l'emprunteur. Cette sous-section avait une (1) question, visant à vérifier si l'administrateur a ou non dans ses règles et méthodes une disposition et des mesures à cet égard.

La question a reçu la cote « risque faible »; la sous-section a donc été cotée « risque faible ».

### **3. Divulgence de conflits d'intérêts possibles**

Le règlement prévoit que l'administrateur doit divulguer tout conflit d'intérêts que lui-même ou ses employés pourraient avoir dans l'administration d'une hypothèque. La question posée consistait ici à évaluer si l'administrateur a ou non établi des règles et des méthodes à cet égard.

La question a reçu la cote « risque faible »; la sous-section a donc été cotée « risque faible ».

### **4. Date limite de la divulgation**

La date est définie dans le règlement : l'administrateur doit divulguer les renseignements pertinents au prêteur ou à l'investisseur à la première occasion et, dans tous les cas, au plus tard deux jours ouvrables avant que les parties concluent une convention d'administration. La

question posée ici cherchait à déterminer si l'administrateur a ou non établi des règles et des méthodes à cet égard.

La question a reçu la cote « risque faible »; la sous-section a donc été cotée « risque faible ».

## **5. Recul de la date limite de divulgation**

Le règlement prévoit qu'il est possible de reculer la date limite de divulgation. Ce peut être le cas quand le prêteur ou l'investisseur consent par écrit à ce que le délai limite de deux jours ouvrables soit réduit à un jour ouvrable avant la signature d'une convention. La question posée visait à savoir si l'administrateur a ou non des règles et des méthodes en place à ce sujet.

La question a reçu la cote « risque modéré »; la sous-section a donc été cotée « risque modéré ».

Quatre (4) des 5 sous-sections de la section « Obligations dans le cadre d'opérations données » ont reçu la cote « risque faible », et une (1) sous-section, la cote « risque modéré ». Par conséquent, la section a été globalement cotée « risque faible ».

## **G. ADMINISTRATION D'HYPOTHÈQUES**

La section « Administration d'hypothèques » comportait 3 questions, et la section a été divisée en 2 sous-sections, qui portaient sur les aspects suivants :

### **1. Versements au prêteur ou à l'investisseur**

Le versement de sommes au prêteur ou à l'investisseur dans le cadre de l'administration d'une hypothèque est régi par le règlement. Deux (2) questions ont été posées à cet égard, le but étant d'évaluer si l'administrateur a ou non établi des règles et méthodes en la matière.

Les 2 questions ont reçu la cote « risque faible »; la sous-section a donc été cotée « risque faible ».

### **2. Paiement lors du rachat de l'hypothèque**

Les paiements faits au prêteur ou à l'investisseur au rachat d'une hypothèque sont régis par le règlement. Une (1) question a été posée, visant à vérifier si l'administrateur a ou non des règles et méthodes en place établissant qu'il doit payer promptement au prêteur ou à l'investisseur le total des sommes dues au rachat ou au rachat partiel de l'hypothèque.

La question a reçu la cote « risque faible »; la sous-section a donc été cotée « risque faible ».

Étant donné que les 2 sous-sections de la section « Administration d'hypothèques » ont reçu la cote « risque faible », la section a été globalement cotée « risque faible ».

## **H. AUTRES QUESTIONS**

Le règlement prévoit des exigences quant à l'affectation des locaux de l'administrateur à des activités parallèles et quant à l'utilisation des renseignements sur les clients. Les 3 questions posées ici visaient à déterminer si l'administrateur a ou non établi des règles et méthodes à cet égard.

Les 3 questions ont reçu la cote « risque modéré »; la sous-section a donc été cotée « risque modéré ».

## **RÉSUMÉ DES RÉSULTATS**

Les examens sur place des administrateurs d'hypothèques ont fourni à la CSFO des données utiles qui lui ont permis d'évaluer dans quelle mesure les administrateurs satisfont aux diverses exigences réglementaires, en particulier aux normes établies dans le Règlement de l'Ontario 189/08. Par son approche axée sur le risque, la CSFO a également été en mesure d'évaluer la performance des administrateurs dans les domaines comportant un risque modéré à élevé, comme la souscription d'une assurance-responsabilité civile professionnelle; la tenue de dossiers, leur sécurité et leur conservation; les obligations quant à la divulgation de renseignements; les documents de relations publiques; l'administration de fonds en fiducie et le rapprochement des comptes; les conflits d'intérêts; les relations avec les clients; et le traitement des plaintes. Si l'administrateur a établi des règles et des méthodes appropriées à l'égard de ces domaines à risque modéré ou élevé, il devrait être en mesure de satisfaire aux exigences en matière de gouvernance d'entreprise et de surveillance.

Étant donné que ces examens sur place étaient des inspections – et non des vérifications –, on s'est limité à vérifier l'existence de règles et méthodes écrites chez les administrateurs, et la qualité du contenu. Les résultats des examens indiquent que la plupart des administrateurs ont des règles et des méthodes établies par écrit qui, en général, sont conformes aux normes d'exercice établies dans le Règlement de l'Ontario 189/08.

La majorité des administrateurs ont établi des règles et méthodes bien élaborées dans les domaines à risque élevé de la gouvernance d'entreprise et de la surveillance, notamment sous les aspects suivants :

- la gestion des activités de l'administrateur;

- la gestion au nom du client des fonds détenus en fiducie;
- la transparence des documents de relations publiques;
- l'obligation de prudence et de diligence dans les relations avec les clients;
- la divulgation de la commission et d'autres paiements;
- la divulgation relative à des opérations particulières;
- l'obligation de diligence dans les versements faits dans le cadre de l'administration d'une hypothèque; et
- l'affectation des locaux à des activités parallèles, et l'utilisation des renseignements sur les clients.

Sauf en ce qui concerne la section « Autres questions » – affectation des locaux à des activités parallèles et utilisation des renseignements des clients – qui a reçu une cote « risque modéré », toutes les autres sections à haut risque ont été globalement cotées « risque faible ». Aucune des 86 questions que comportait le programme d'examen n'a reçu la cote « risque élevé ». Les résultats des examens de la conformité quant à la gouvernance d'entreprise et à la surveillance chez les administrateurs d'hypothèques sont meilleurs que ceux des examens de conformité menés il y a un an auprès des maisons de courtage d'hypothèques. Cette situation peut s'expliquer ainsi :

1. L'activité d'un administrateur représente un domaine plus spécialisé qui exige, en général, plus de prudence et de diligence, plus d'expérience dans l'industrie du courtage d'hypothèques et une plus grande compréhension du secteur. Les examens de la conformité indiquent que la majorité des administrateurs ont effectivement des règles et des méthodes bien élaborées en matière de gouvernance d'entreprise et de surveillance, étant donné la nature plus complexe de leur activité.
2. La majorité des administrateurs mènent aussi une activité à titre maison de courtage d'hypothèques. Quelques-unes de ces maisons de courtage avaient déjà reçu les examinateurs de la CSFO pour l'examen de la conformité en 2009. Depuis les examens de 2009, l'industrie du courtage hypothécaire comprend certainement mieux l'approche suivie par la CSFO dans l'examen de la conformité, qui se concentre principalement sur la gouvernance d'entreprise et la surveillance. L'industrie se rend compte de l'importance d'établir des règles et des méthodes visant à régir ses normes d'exercice.
3. Les examens de la conformité menés en 2009 auprès des maisons de courtage se sont déroulés dans l'année qui a suivi l'introduction de la nouvelle loi et des nouveaux

règlements sur les normes d'exercice. L'heure était alors à l'apprentissage pour de nombreux établissements qui connaissaient peu ou ne comprenaient pas bien encore les exigences de conformité que prévoyait la nouvelle législation. Plus d'un an après l'introduction de la loi, on peut attendre des administrateurs qu'ils soient mieux préparés et qu'ils aient établi des règles et des méthodes pour régir leurs normes d'exercice.

En général, les résultats de l'examen de la conformité effectué chez les administrateurs d'hypothèques sont meilleurs que ceux de l'examen de 2009 mené auprès des maisons de courtage. Néanmoins, la CSFO a, en 2010, pris des mesures réglementaires visant à révoquer le permis d'un administrateur. Cet administrateur a démontré de nombreuses défaillances en matière de conformité; il accordait peu d'importance aux exigences réglementaires; il n'a pas établi un manuel de règles et méthodes; son compte en fiducie affichait un découvert et l'administrateur n'avait pas effectué les rapprochements de compte mensuels et annuels requis; et il n'avait pas d'assurance-responsabilité civile professionnelle. Par sa conduite et ses nombreuses défaillances en matière de conformité, l'administrateur a montré qu'il n'était pas en mesure de gérer son entreprise en bonne et due forme et qu'il présentait un risque pour le public. En conséquence, la CSFO a jugé approprié de révoquer son permis.

Même si les examens montrent que la majorité des administrateurs avaient des règles et méthodes bien établies, les administrateurs doivent savoir que le marché ne cesse d'évoluer et que, par conséquent, ils doivent améliorer et ajuster en permanence leurs contrôles internes. Ils devraient aussi toujours chercher à promouvoir des normes d'exercice élevées pour gagner et préserver la confiance des consommateurs.

## **CONCLUSION**

Globalement, les résultats des examens montrent que les administrateurs ont établi des règles et méthodes bien élaborées quant aux normes d'exercice prescrites dans le Règlement de l'Ontario 189/08. Il est encourageant de voir que la majorité d'entre eux comprennent les exigences de la réglementation. Comme les courtiers en hypothèques, les administrateurs ont accepté l'approche axée sur le risque que la CSFO a adoptée dans la réglementation. Cependant, il y a toujours lieu d'améliorer la conformité au règlement et de réduire le risque de préjudice possible pour les consommateurs.

Ces examens ne garantissent pas que tous les administrateurs de l'Ontario se conforment au Règlement 189/08. Néanmoins, ils sont utiles en ce qu'ils fournissent une évaluation du risque de non-conformité que présentent les administrateurs. Ils permettent aussi à la CSFO de communiquer les mesures correctives qui doivent être mises en œuvre pour ramener le risque de non-conformité à un niveau faible.

Les résultats des examens confirment le bien-fondé de l'approche axée sur le risque qu'a suivie la CSFO pour la réglementation de l'industrie du courtage hypothécaire, et confirment aussi l'impact positif que ces résultats ont sur l'industrie puisqu'ils encouragent chez les administrateurs l'adoption de normes d'exercice élevées.

## ANNEXE A : COTES DE RISQUE PAR QUESTION

Le tableau ci-dessous indique les cotes de risque pour chaque question.

### Explication des cotes de risque :

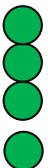
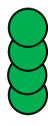
- Risque faible – 90 % ou plus des administrateurs ont donné une réponse positive. 
- Risque modéré – entre 75 % et 89 % des administrateurs ont donné une réponse positive. 
- Risque élevé – moins de 75 % des administrateurs ont donné une réponse positive. 

Questions		Nombre (pourcentage)	Cotes de risque	
<b>A. GESTION DE L'ADMINISTRATEUR D'HYPOTHÈQUES</b>				
<b>1.1 Règles et méthodes</b>				
1.	L'administrateur a-t-il établi des règles et méthodes par écrit? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 25 (1)]	73 (ou 97 %)	Faible	
2.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions qui prévoient que l'administrateur et chaque personne agissant pour son compte doit observer les exigences établies en application de la <i>Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques</i> (la Loi) et de ses règlements? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 25 (1)]	66 (ou 88 %)	Modéré	
3.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant la supervision adéquate de chaque personne qui agit pour le compte de l'administrateur? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 25 (2)]	72 (ou 96 %)	Faible	
4.	Les règles et méthodes renferment-elles une disposition prévoyant la vérification de l'identité des prêteurs et des investisseurs? [Règl. de l'Ont. 189/08, al. 25 (3) 1.]	71 (ou 95 %)	Faible	
5.	Les règles et méthodes renferment-elles une disposition prévoyant l'identification de conflits d'intérêts que l'administrateur ou tout employé pourrait avoir relativement à une hypothèque, et leur divulgation au prêteur ou à l'investisseur? [Règl. de l'Ont. 189/08, al. 25 (3) 2.]	72 (ou 96 %)	Faible	
<b>1.2 Traitement des plaintes</b>				
1.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions indiquant que l'administrateur a établi un processus de règlement pour les plaintes du public ? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 26 (1)]	73 (ou 97 %)	Faible	

2.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions établissant que l'administrateur a désigné une personne (à titre de responsable des plaintes) qui est chargée de recevoir et de tenter de régler les plaintes du public? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 26 (2)]	73 (ou 97 %)	Faible	
3.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions établissant que l'administrateur tient un registre de toutes les plaintes écrites qu'il a reçues du public et de toutes ses réponses écrites.[Règl. de l'Ont. 189/08, par. 26 (3)]	71 (ou 95 %)	Faible	
4.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que, en cas de plainte, la réponse écrite de l'administrateur doit proposer un règlement de la plainte? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 8 (1)]	71 (ou 95 %)	Faible	
5.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que la réponse écrite informe l'auteur de la plainte que celui-ci devrait contacter le surintendant s'il n'est pas satisfait du règlement proposé et qu'il croit que la plainte porte sur une contravention de la Loi ou d'un règlement? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 8 (2)]	70 (ou 93 %)	Faible	
<b>1.3 Assurance-responsabilité civile professionnelle</b>				
1.	Obtenir une copie de la police d'assurance-responsabilité civile professionnelle?	75 (ou 100 %)	Faible	
2.	Qui est l'assureur?	S.O.	S.O.	
3.	L'assureur figure-t-il dans la liste des fournisseurs approuvés affichée au site Web de la CSFO? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 27 (1)]	72 (ou 96 %)	Faible	
4.	La police comporte-t-elle des garanties annexes en cas de sinistre causé par des actes frauduleux, ou l'administrateur a-t-il obtenu un autre genre d'assurance sous la forme prescrite par le surintendant? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 27 (1)]	72 (ou 96 %)	Faible	
5.	La police d'assurance prévoit-elle une garantie d'au moins 500 000 \$ par événement et une garantie d'au moins 1 000 000 \$ par période d'assurance d'un an? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 27 (2)]	72 (ou 96 %)	Faible	
<b>1.4 Garantie financière</b>				
1.	À ce jour, l'administrateur a-t-il une garantie financière de 25 000 \$? (Remarque : la garantie financière peut être un fonds de roulement qui répond aux exigences de suffisance ou quelque autre forme de garantie financière acceptée par le surintendant? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 28 (1) et (2)]	74 (ou 99 %)	Faible	
2.	Si l'administrateur utilise une autre forme de garantie, a-t-elle été approuvée par le surintendant?	13 (ou 87 %)	Modéré	

<b>1.5 Dossiers exigés</b>			
L'administrateur a-t-il constitué et tient-il les dossiers suivants?			
1. Dossiers financiers des activités autorisées par un permis qu'il mène en Ontario. [Règl. de l'Ont. 189/08, al. 29 (1) 1.]	72 (ou 96 %)	Faible	●
2. Dossiers des documents ou renseignements écrits remis à un prêteur ou à un investisseur effectif ou potentiel ou à toute autre personne ou entité, ou obtenus de ceux-ci. [Règl. de l'Ont. 189/08, al. 29 (1) 2.]	73 (ou 97 %)	Faible	●
3. Dossiers complets et exacts de toutes les conventions conclues par l'administrateur. [Règl. de l'Ont. 189/08, al. 29 (1) 3.]	73 (ou 97 %)	Faible	●
4. Les dossiers financiers de l'administrateur établissent-ils une distinction entre : [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 29 (2)]			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• les fonds détenus en fiducie,</li> <li>• les hypothèques détenues en fiducie pour un prêteur ou un investisseur, et</li> <li>• les autres éléments d'actif se rapportant à d'autres activités</li> </ul>	70 (ou 93 %) 69 (ou 92 %)	Faible Faible	● ●
	69 (ou 92 %)	Faible	●
<b>1.6 Sécurité des dossiers</b>			
1. Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions établissant que l'administrateur a pris les précautions adéquates pour empêcher la falsification de ses dossiers (p. ex., empêcher l'altération délibérée des dossiers)? [Règl. de l'Ont. 189/08, art. 30]	72 (ou 96 %)	Faible	●
<b>1.7 Conservation des dossiers</b>			
1. Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur doit conserver les conventions d'administration d'hypothèques pendant au moins 6 ans après l'expiration de la convention? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 31(1)]	72 (ou 96 %)	Faible	●
2. Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur doit conserver tous les autres dossiers pendant au moins 6 ans? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 31 (2)]	72 (ou 96 %)	Faible	●
3. L'administrateur conserve-t-il les dossiers visés aux par. 31 (1) et (2) du Règl. de l'Ont. 189/08 à son établissement principal en Ontario? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 31 (3)]	73 (ou 97 %)	Faible	●
4. Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que, si l'administrateur conserve ses dossiers dans d'autres locaux en Ontario, il doit en aviser le surintendant. [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 31(3)]	32 (ou 97 %)	Faible	●

5.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que, si les dossiers ont été créés à un autre établissement, l'administrateur doit les expédier dès que possible à son établissement principal en Ontario [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 31 (4)]	34 (ou 97 %)	Faible	
<b>1.8 Rapprochements mensuels</b>				
1.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur doit consigner dans un document en fin de mois, tous les mois, le rapprochement entre le total des sommes dues par les emprunteurs dans le cadre d'hypothèques sous administration et le total des sommes dues au titre du principal qu'il détient pour le compte de prêteurs ou d'investisseurs? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 32 (1)]	71 (ou 95 %)	Faible	
2.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que le document mensuel doit indiquer les écarts éventuels constatés entre les sommes dues à la fin du mois?	69 (ou 92 %)	Faible	
3.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que le document mensuel indiquant des écarts doit préciser les raisons de ces écarts?	67 (ou 89 %)	Modéré	
<b>B. GESTION DES FONDS DÉTENUS EN FIDUCIE</b>				
<b>2.1 Compte en fiducie autorisé</b>				
1.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur doit tenir un compte en fiducie désigné comme étant un « compte en fiducie d'administrateur d'hypothèques » à l'un des types d'institution financière de l'Ontario précisés dans le règlement? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 34 (1)]	69 (ou 92 %)	Faible	
2.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions établissant que, si l'administrateur a ouvert plus d'un compte en fiducie d'administrateur d'hypothèques, il a obtenu le consentement écrit préalable du surintendant? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 34 (2)]	36 (ou 90 %)	Faible	
<b>2.2 Administration du compte en fiducie</b>				
1.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur doit déposer les fonds détenus en fiducie dans son compte en fiducie au plus tard deux jours ouvrables après les avoir reçus? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 35 (1)]	70 (ou 93 %)	Faible	
2.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur doit garder les fonds détenus en fiducie séparés des sommes d'argent qui ne constituent	69 (ou 92 %)	Faible	

	pas de tels fonds? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 35 (2)]			
3.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur doit verser les intérêts afférents aux fonds détenus en fiducie à leur propriétaire bénéficiaire? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 35 (3)]	47 (ou 92 %)	Faible	
4.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur ne doit déboursier les fonds détenus en fiducie que conformément aux conditions auxquelles il les a reçus? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 35 (4)]	68 (ou 91 %)	Faible	
<b>2.3 Dossier des opérations effectuées sur le compte en fiducie</b>				
1.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur doit consigner dans un dossier tous les fonds détenus en fiducie qu'il reçoit? [Règl. de l'Ont. 189/08, art. 36]	72 (ou 96 %)	Faible	
2.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que le dossier doit, relativement à chaque encaissement du compte en fiducie, comporter les renseignements suivants? [Règl. de l'Ont. 189/08, al. 36 1.]			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montant</li> <li>• Date</li> <li>• Nom de la personne ou de l'entité qui a remis la somme d'argent</li> <li>• Raison de l'encaissement</li> </ul>	70 (ou 93 %) 70 (ou 93 %) 70 (ou 93 %) 70 (ou 93 %)	Faible Faible Faible Faible	
3.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que le dossier doit, relativement à chaque décaissement du compte en fiducie, comporter les renseignements suivants? [Règl. de l'Ont. 189/08, al. 36 2.]			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montant</li> <li>• Date</li> <li>• Nom de la personne ou de l'entité qui est le destinataire des fonds</li> <li>• Raison du décaissement</li> </ul>	68 (ou 91 %) 68 (ou 91 %) 68 (ou 91 %) 68 (ou 91 %)	Faible Faible Faible Faible	
4.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que le dossier doit, relativement à chaque versement d'intérêts sur les sommes d'argent détenues en fiducie, comporter les renseignements suivants? [Règl. de l'Ont. 189/08, al. 36 3.]			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification de l'encaissement</li> <li>• Date de l'encaissement</li> <li>• Taux d'intérêt utilisé</li> <li>• Date du versement des intérêts</li> </ul>	69 (ou 92 %) 69 (ou 92 %) 69 (ou 92 %) 69 (ou 92 %)	Faible Faible Faible Faible	

<b>2.4 États de rapprochement mensuel</b>			
1.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur doit exécuter les activités suivantes : [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 37 (1), (2) et (3)]		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer, tous les mois, un état de rapprochement à l'égard du compte en fiducie</li> <li>• Faire examiner, signer et dater l'état de rapprochement par un de ses dirigeants</li> <li>• Préparer l'état de rapprochement dans les 30 jours suivant la réception de l'état de compte mensuel de banque</li> <li>• Indiquer les écarts éventuels entre les dossiers de l'administrateur et les états de compte de la banque</li> <li>• Indiquer à quelle personne ou entité sont dues les sommes d'argent se trouvant dans le compte</li> </ul>	72 (ou 96 %)	Faible 
		69 (ou 92 %)	Faible 
		69 (ou 92 %)	Faible 
		68 (ou 91 %)	Faible 
		69 (ou 92 %)	Faible 
<b>2.5 Insuffisance de fonds dans le compte en fiducie</b>			
1.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur doit aviser immédiatement le surintendant de toute insuffisance de fonds constatée dans le compte en fiducie? [Règl. de l'Ont. 189/08, art. 38]	66 (ou 88 %)	Modéré 
<b>2.6 État de rapprochement annuel</b>			
1.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur doit préparer un état de rapprochement annuel sur le compte en fiducie dans les 90 jours qui suivent la fin de l'exercice? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 39 (1)]	67 (ou 89 %)	Modéré 
2.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'état de rapprochement annuel doit résumer les renseignements fournis dans les états de rapprochement mensuels de l'exercice? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 39 (2)]	68 (ou 91 %)	Faible 
<b>C. DOCUMENTS DE RELATIONS PUBLIQUES</b>			
<b>3.1 Nom autorisé</b>			
1.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur ne peut exercer ses activités que sous son nom autorisé? [Règl. de l'Ont. 189/08, art. 5]	71 (ou 95 %)	Faible 
<b>3.2 Utilisation du nom dans les documents de relations publiques</b>			
1.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur communique de manière visible son nom autorisé et son numéro de permis dans ses documents de relations publiques? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 5 (1)]	70 (ou 93 %)	Faible 

2.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que, si le nom autorisé est ou comprend un nom de franchise, l'administrateur doit clairement indiquer sur ses documents que son entreprise est indépendante et autonome? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 5 (2)]	16 (ou 89 %)	Modéré	
<b>3.3 Contenu des documents de relations publiques</b>				
1.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur doit faire en sorte que ses documents de relations publiques n'incluent pas de déclarations ou de renseignements faux, trompeurs ou mensongers? [Règl. de l'Ont. 189/08, art. 6]	54 (ou 93 %)	Faible	
<b>3.4 Obligation de fournir des renseignements sur le permis</b>				
1.	Les règles et méthodes ont-elles des dispositions prévoyant que, sur demande, l'administrateur doit donner le numéro de son permis au public? [Règl. de l'Ont. 189/08, art. 7]	70 (ou 93 %)	Faible	
<b>D. RELATIONS AVEC LES CLIENTS</b>				
<b>4.1 Vérification de l'identité du client</b>				
1.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur doit prendre des mesures raisonnables pour vérifier l'identité de chaque prêteur ou investisseur avant de conclure avec lui une convention d'administration? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 9 (1)]	73 (ou 97 %)	Faible	
<b>4.2 Opérations illégales</b>				
1.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur ne doit pas administrer une hypothèque s'il a des motifs raisonnables de croire que l'hypothèque, son renouvellement ou le placement s'y rapportant est illégal? [Règl. de l'Ont. 189/08, art. 10]	70 (ou 93 %)	Faible	
<b>4.3 Vente liée</b>				
1.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions indiquant que la vente liée relativement à un service n'est pratiquée que si l'on offre le service à des conditions plus avantageuses? [Règl. de l'Ont. 189/08, s. 11. (1)]	46 (ou 98 %)	Faible	
<b>4.4 Restrictions relatives aux garanties</b>				
1.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur ne doit pas offrir une garantie au prêteur à l'égard d'une hypothèque ou à un investisseur à l'égard d'un placement hypothécaire? [Règl. de l'Ont. 189/08, art. 12]	58 (ou 94 %)	Faible	

<b>4.5 Obligation de rendre certains documents</b>			
1.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur doit rendre promptement et sans frais tous les documents à leur propriétaire lorsqu'on lui en fait la demande? [Règl. de l'Ont. 189/08, art. 13]	69 (ou 92 %)	Faible 
<b>E. RENSEIGNEMENTS SUR LA COMMISSION ET LES AUTRES PAIEMENTS</b>			
<b>5.1 Divulgence : Commission non approuvée par le gouvernement</b>			
1.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur ne doit pas faire d'assertion déclarant que les sommes qui lui sont payables relativement à l'administration d'hypothèques sont fixées ou approuvées par un organisme gouvernemental? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 14 (1)]	68 (ou 91 %)	Faible 
<b>5.2 Divulgence : Commission reçue par l'administrateur</b>			
Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur doit fournir par écrit au prêteur ou à l'investisseur les renseignements suivants relativement à l'administration de l'hypothèque?			
1.	Le fait que l'administrateur a reçu ou non, est susceptible ou non de recevoir, ou recevra ou non une commission ou une autre rémunération, directement ou indirectement, d'une autre personne ou entité relativement à l'administration de l'hypothèque. [Règl. de l'Ont. 189/08, al. 15 (1) 1.]	59 (ou 98 %)	Faible 
2.	Si une commission ou une autre rémunération doit être versée ou est susceptible de l'être, l'identité de l'autre personne ou entité, la base du calcul de son montant et, dans le cas d'un avantage non pécuniaire, la nature de cet avantage. [Règl. de l'Ont. 189/08, al. 15 (1) 2.]	58 (ou 98 %)	Faible 
<b>5.3 Divulgence : Commission versée par l'administrateur</b>			
Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur doit fournir par écrit au prêteur ou à l'investisseur les renseignements suivants relativement à l'administration de l'hypothèque?			
1.	Le fait que l'administrateur a versé ou non, ou est susceptible ou non de verser une commission ou une autre rémunération, directement ou indirectement, à une autre personne ou entité relativement à l'administration de l'hypothèque. [Règl. de l'Ont. 189/08, al. 16 (1) 1.]	55 (ou 98 %)	Faible 
2.	Si une commission ou une autre rémunération doit être versée ou est susceptible de l'être, l'identité de l'autre personne ou entité, la base du calcul de son montant et, dans	58 (ou 98 %)	Faible 

	le cas d'un avantage non pécuniaire, la nature de cet avantage. [Règl. de l'Ont. 189/08, al. 16 (1) 2.]			
<b>5.4 Divulgence : Commission versée à l'administrateur pour renvoi à une autre personne</b>				
Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que, si l'administrateur renvoie un prêteur ou un investisseur effectif ou potentiel à une autre personne ou entité en contrepartie d'une commission ou d'une autre rémunération, l'administrateur fournit par écrit au prêteur ou à l'investisseur les renseignements suivants?				
1.	La description de la nature des rapports entre l'administrateur et l'autre personne ou entité. [Règl. de l'Ont. 189/08, al. 17 1.]	47 (ou 96 %)	Faible	●
2.	Une déclaration selon laquelle l'administrateur a reçu, ou est susceptible de recevoir, ou recevra une commission ou une autre rémunération, directement ou indirectement, au titre du renvoi. [Règl. de l'Ont. 189/08, al. 17 2.]	68 (ou 91 %)	Faible	●
<b>F. OBLIGATIONS DANS LE CADRE D'OPÉRATIONS DONNÉES</b>				
<b>6.1 Convention d'administration</b>				
1.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que la convention d'administration doit inclure les 7 renseignements prévus au Règl. de l'Ont. 189/08, par. 18 (2) et les 2 renseignements prévus au Règl. de l'Ont. 189/08, par. 18 (3)?	71 (ou 95 %)	Faible	●
<b>6.2 Divulgence des rapports de l'administrateur</b>				
1.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur doit divulguer par écrit à chaque prêteur ou investisseur la nature de ses rapports avec chaque emprunteur? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 19 (1), (2) et (3)]	72 (ou 96 %)	Faible	●
<b>6.3 Divulgence des conflits d'intérêts possibles</b>				
1.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur doit divulguer par écrit à chaque prêteur ou investisseur tout conflit d'intérêts que l'administrateur ou un de ses employés peut avoir relativement à l'hypothèque? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 20. (1), (2) et (3)]	73 (ou 97 %)	Faible	●
<b>6.4 Date limite de la divulgation</b>				
1.	Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions indiquant que la divulgation de renseignements au prêteur ou à l'investisseur doit être faite au plus tard deux jours ouvrables avant que l'administrateur conclue une convention	68 (ou 91 %)	Faible	●

d'administrateur avec le prêteur ou l'investisseur? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 22 (1)]			
<b>6.5 Recul de la date limite de divulgation</b>			
1. Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que, le cas échéant, le prêteur ou l'investisseur doit d'abord donner son consentement écrit si l'administrateur veut raccourcir le délai de divulgation exigé à une seule journée ouvrable? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 22 (2)]	65 (ou 87 %)	Modéré	
<b>G. ADMINISTRATION D'HYPOTHÈQUES</b>			
<b>7.1 Versements au prêteur ou à l'investisseur</b>			
1. Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur ne doit verser une somme au prêteur ou à l'investisseur qu'en la prélevant sur les fonds payés par l'emprunteur? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 23 (1)]	70 (ou 93 %)	Faible	
2. Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que, si le chèque remis par l'emprunteur n'est pas certifié, l'administrateur doit attendre que le chèque soit compensé avant de verser la somme au prêteur ou à l'investisseur? [Règl. de l'Ont. 189/08, par. 23 (2)]	70 (ou 93 %)	Faible	
<b>7.2 Paiement lors du rachat de l'hypothèque</b>			
1. Les règles et méthodes ont-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur doit payer promptement au prêteur ou à l'investisseur le produit total du rachat ou du rachat partiel de l'hypothèque? [Règl. de l'Ont. 189/08, art. 24]	71 (ou 95 %)	Faible	
<b>H. AUTRES QUESTIONS</b>			
1. L'administrateur mène-t-il dans ses locaux une autre activité parallèlement à celle d'administrateur d'hypothèques? [Règl. de l'Ont. 189/08, art. 40]	58 (ou 77 %)	Modéré	
2.a. Les règles et méthodes renferment-elles des dispositions prévoyant que l'administrateur ne doit pas utiliser des renseignements obtenus auprès d'une personne ou d'une entité dans le cadre de son activité d'administrateur d'hypothèques à des fins autres pour l'administration d'hypothèques? [Règl. de l'Ont. 189/08, art. 41]	67 (ou 89 %)	Modéré	
2.b. Si l'administrateur a utilisé de tels renseignements à d'autres fins, a-t-il obtenu le consentement écrit de la personne ou de l'entité?	64 (ou 85 %)	Modéré	
<b>Total</b>	<b>86 questions</b>		