



Rapport sur les examens de la conformité des maisons de courtage d'hypothèques effectués par la CSFO

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

Mai 2010

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	3
À PROPOS DE LA CSFO.....	4
CONTEXTE	4
INTRODUCTION	4
PRÉPARATION.....	5
STRATÉGIE ADOPTÉE POUR LES EXAMENS.....	5
À PROPOS DES EXAMENS	6
QUESTIONS	7
RÉSULTATS	12
CONCLUSION.....	13
ANNEXE A : COTES DE RISQUE POUR CHAQUE SECTION DU PROGRAMME D'EXAMEN	14
ANNEXE B : COTES DE RISQUE PAR TYPE DE MAISON DE COURTAGE.....	15
ANNEXE C : COTES DE RISQUE SELON LA TAILLE DES MAISONS DE COURTAGE	16
ANNEXE D : COTES DE RISQUE PAR QUESTION	17

RÉSUMÉ

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) utilise une approche axée sur le risque en matière de réglementation, qui consiste à affecter des ressources précieuses aux aspects présentant le plus de risque. Selon cette approche, la CSFO ne se contente pas de voir au respect des exigences énoncées dans la législation. Au lieu d'examiner tous les risques, la CSFO se concentre sur ceux qui sont susceptibles de causer le plus de tort. Elle peut ainsi exploiter au maximum les ressources de réglementation et réduire au minimum les coûts associés à la conformité.

Au cours du printemps et de l'été 2009, la CSFO a examiné le secteur des maisons de courtage d'hypothèques dans le cadre de son initiative de vérification de la conformité. Les examens portaient principalement sur la manière dont le secteur en général, et chaque maison de courtage en particulier, s'était préparé à satisfaire aux exigences de conformité de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* (la *Loi*) et en particulier à celles prévues aux articles 40 à 48 du Règlement de l'Ontario 188/08 – Maisons de courtage : normes d'exercice.

La stratégie adoptée par la CSFO pour ces examens comprenait ce qui suit :

- des consultations auprès des principaux intéressés de l'industrie au sujet des exigences de conformité et des mesures à prendre pour sensibiliser les membres de l'industrie et les encourager à respecter la législation;
- la réalisation de vastes démarches de consultation un peu partout en Ontario pour faciliter l'élaboration des examens et définir leur orientation;
- la sélection au hasard d'un échantillon de 128 maisons de courtage d'hypothèques (ou environ 10 % de toutes les maisons de courtage en Ontario) pour les examens sur place;
- l'élaboration d'un programme d'examen visant à vérifier dans quelle mesure les maisons de courtage faisant partie de l'échantillon respectent la *Loi* et le Règlement de l'Ontario 188/08;
- des séances de formation internes à l'intention des examinateurs chargés d'effectuer les examens sur place dans les maisons de courtage sélectionnées;
- un suivi auprès des maisons de courtage après les examens;
- la collecte de données et leur analyse une fois les examens terminés.

Au fil du processus, on a décidé que les examens porteraient sur des normes précises établies par la *Loi* et ses règlements, notamment celles relatives aux règles et méthodes, à la surveillance et à la gouvernance d'entreprise. Même si les règles et méthodes ne garantissent pas le respect de la législation, on s'attend à ce que les maisons de courtage d'hypothèques établissent et mettent en application des règles et méthodes raisonnablement conçues pour faire en sorte que les exigences de la *Loi* soient observées. Selon les résultats des examens de la CSFO, la plupart des maisons de courtage ont des règles et des méthodes conformes aux règlements. Cependant, ces règles et méthodes ne sont pas suffisamment rigoureuses pour atténuer le risque de non-conformité à la loi et de tort potentiel aux consommateurs.

Les résultats des examens soutiennent l'approche axée sur le risque de la CSFO en matière de réglementation et confirment l'incidence positive qu'a cette approche sur l'industrie du courtage hypothécaire pour la promotion de normes d'exercice strictes visant à protéger les consommateurs de l'Ontario.

À PROPOS DE LA CSFO

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

La CSFO s'efforce d'être un organisme de réglementation vigilant, juste, avant-gardiste et réceptif et de fournir des services de manière constructive 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 faisant des recommandations au ministre des Finances sur des questions ayant une incidence sur les secteurs réglementés.

CONTEXTE

L'industrie du courtage hypothécaire a subi de nombreux changements ces dernières années. La crise engendrée par les prêts hypothécaires à haut risque et le marché du crédit hypothécaire aux États-Unis a fait ressortir davantage la nécessité d'améliorer la réglementation afin de protéger les consommateurs.

Afin d'accroître la protection des consommateurs et le professionnalisme dans l'industrie du courtage hypothécaire, le gouvernement de l'Ontario a édicté la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* (la *Loi*), qui est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2008. Par la suite, on a adopté plusieurs nouveaux règlements sur les normes d'exercice, qui sont entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2009.

La *Loi* est une nouvelle loi qui remplace l'ancienne *Loi sur les courtiers en hypothèques* et qui établit un nouveau cadre pour la réglementation du courtage hypothécaire en Ontario. En vertu de la *Loi* et de ses règlements, l'industrie du courtage hypothécaire doit respecter des exigences dans des domaines tels que la formation, la délivrance de permis, les règles et méthodes, les normes d'exercice et l'assurance-responsabilité civile professionnelle. Grâce à ce nouveau cadre réglementaire, les consommateurs sont bien protégés et auront davantage confiance dans l'industrie du courtage hypothécaire en Ontario.

INTRODUCTION

En mars 2009, la CSFO a annoncé qu'elle ferait des examens sur place dans des maisons de courtage d'hypothèques choisies au hasard pour s'assurer que la législation était respectée. Les examens ont été effectués au cours du printemps et de l'été 2009 dans le cadre de l'initiative de vérification de la conformité de la CSFO. Ils portaient principalement sur la manière dont le secteur en général, et chaque maison de courtage en particulier, s'était préparé à satisfaire aux exigences de conformité de la *Loi* et notamment à celles prévues aux articles 40 à 48 du Règlement de l'Ontario 188/08.

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

PRÉPARATION

Peu après la mise en œuvre du nouveau cadre réglementaire, la CSFO a consulté des intéressés de l'industrie (p. ex. l'Association canadienne des conseillers hypothécaires accrédités, l'Independent Mortgage Brokers Association of Ontario et l'Ontario Real Estate Association) ainsi que le ministère des Finances au sujet des exigences de la nouvelle législation et des mesures à prendre pour sensibiliser les membres de l'industrie et les inciter à respecter la législation. Durant ces consultations, la CSFO a informé l'industrie des obligations des maisons de courtage d'hypothèques concernant les normes d'exercice. Par ailleurs, elle a tenu d'importantes activités de diffusion d'information afin de promouvoir le respect de la *Loi*. Elle a notamment :

- tenu des séances d'information sur la *Loi*;
- tenu des webinaires sur le respect de la *Loi* et de ses règlements;
- organisé des réunions deux fois par mois avec des experts et des représentants clés de l'industrie;
- participé à des congrès de l'industrie;
- parrainé des kiosques à des congrès de l'industrie et des salons professionnels;
- fait des allocutions à des congrès et des activités de l'industrie;
- fourni régulièrement des comptes rendus et des renseignements à l'industrie au moyen de son site Web, du *Bulletin d'information électronique des courtiers en hypothèques* et de courriels.

Grâce à un processus ouvert et axé sur la consultation, la CSFO a obtenu des renseignements utiles qui ont facilité l'élaboration des examens sur place et ont permis de définir leur orientation. En outre, elle a pu informer les membres de l'industrie et les préparer aux examens.

STRATÉGIE ADOPTÉE POUR LES EXAMENS

Étant donné que la *Loi* et ses règlements ne sont entrés en vigueur que quelques mois avant les examens sur place, on disposait de peu de données sur la manière dont l'industrie en général, et chaque maison de courtage, s'était préparé à satisfaire aux exigences de conformité du Règlement de l'Ontario 188/08.

Grâce à son approche axée sur le risque en matière de réglementation, qui consiste à affecter des ressources précieuses aux aspects présentant le plus de risque, la CSFO a pu exploiter au maximum les ressources de réglementation et réduire au minimum les coûts associés à la conformité. Après un examen des commentaires et des points de vue généraux des principaux intéressés sur la situation de l'industrie du courtage hypothécaire en Ontario et aux États-Unis, la CSFO a décidé de mettre l'accent sur les normes d'exercice des maisons de courtage d'hypothèques puisqu'elles touchent la gouvernance d'entreprise et la surveillance. On considérait que ces aspects étaient ceux qui présentaient les risques les plus importants pour les consommateurs en cas de non-conformité grave et, par conséquent, des analyses et une surveillance s'imposaient.

La CSFO a décidé de procéder comme suit pour les examens sur place :

- Choisir au hasard 128 maisons de courtage d'hypothèques (ou environ 10 % de toutes les maisons de courtage en Ontario) pour les examens sur place afin d'obtenir un vaste échantillon représentatif de l'ensemble de l'industrie.

- Élaborer un programme d'examen visant à vérifier si l'échantillon respectait les articles 40 à 48 du Règlement de l'Ontario 188/08. On a mis l'accent sur les exigences relatives à la gouvernance d'entreprise, à la surveillance et aux règles et méthodes.
- Tenir des séances de formation internes à l'intention des examinateurs chargés d'effectuer les examens sur place dans les maisons de courtage choisies. Ces séances visaient à familiariser les examinateurs avec le programme d'examen et les exigences réglementaires applicables aux maisons de courtage.
- Affecter des examinateurs aux maisons de courtage choisies. Ces personnes étaient chargées de rédiger des notes de service sur la planification, d'organiser les examens, d'envoyer des lettres aux courtiers principaux et de mener à bien le programme d'examen.
- Discuter avec le courtier principal de chaque maison de courtage des problèmes et des mesures correctives nécessaires, le cas échéant.
- Faire un suivi auprès des maisons de courtage après les examens sur place. Les examinateurs ont envoyé aux maisons de courtage une lettre résumant les résultats de l'examen et indiquant les mesures correctives nécessaires ainsi qu'une date limite. Chaque lettre comprenait un rapport d'examen contenant des détails sur les aspects vérifiés conformément au programme d'examen.
- Collecter 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 maisons de courtage d'hypothèques avaient établi des règles et des méthodes, notamment pour satisfaire aux exigences prévues aux articles 40 à 48 du Règlement de l'Ontario 188/08. Ces articles portent sur 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, l'obligation de s'assurer que les courtiers et agents peuvent se voir accorder un permis, les obligations relatives aux commissions et aux incitatifs et les obligations concernant la gestion des dossiers.

La CSFO a examiné les processus opérationnels des maisons de courtage d'hypothèques choisies 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 maisons de courtage et on les a analysées en profondeur. Si des faiblesses étaient relevées dans les processus opérationnels d'une maison de courtage, l'examineur discutait des problèmes ainsi que des mesures correctives à prendre avec le courtier principal de la maison de courtage visée.

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

- combien de maisons de courtage parmi celles choisies avaient établi des règles et des méthodes afin de satisfaire aux exigences prévues aux articles 40 à 48 du Règlement de l'Ontario 188/08;
- si les règles et les méthodes mises par écrit par les maisons de courtage permettaient de bien gérer les aspects pour lesquels le risque de non-conformité est le plus élevé;
- où en étaient les maisons de courtage dans l'application de la *Loi* et des règlements connexes depuis leur entrée en vigueur et dans quelle mesure elles s'y conformaient;

- si les règles et méthodes des maisons de courtage définissaient des contrôles internes suffisants pour la gouvernance d'entreprise et la surveillance.

Comme l'adoption de la *Loi* et de ses règlements était récente et qu'elle avait entraîné des changements qui ont eu une incidence sur les maisons de courtage, 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. Dans le cas d'une maison de courtage qui a fourni la preuve qu'elle avait fait tout en son pouvoir pour respecter la législation, l'examineur lui a apporté son aide afin qu'elle remplisse ses obligations.
2. Dans le cas d'une maison de courtage qui a mal compris ses obligations, on a tenu compte de sa situation (p. ex. entreprise à propriétaire unique qui n'a pas d'autres agents ni courtiers).
3. Dans le cas d'une maison de courtage qui a volontairement omis de s'acquitter de ses obligations, l'examineur lui a remis une lettre résumant les résultats de l'examen et les mesures correctives à prendre et précisant un délai pour se conformer à la législation.

De plus, les examinateurs feront un suivi auprès de ces maisons de courtage dans l'avenir pour s'assurer qu'elles ont rempli leurs obligations.

QUESTIONS

Les examinateurs de la CSFO ont posé aux maisons de courtage choisies 58 questions en tout. Ces questions figurent à l'annexe D et sont expliquées dans les 13 sections ci-dessous. À titre d'information, signalons que des explications ont été fournies pour les participants qui, selon la réponse donnée, avaient un taux de conformité inférieur à 90 %. Dans ce cas, on a demandé aux maisons de courtage d'hypothèques 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 maisons de courtage ont donné une réponse positive. La cote « risque modéré » veut dire qu'entre 75 % et 89 % des maisons de courtage ont donné une réponse positive. Enfin, la cote « risque élevé » signifie que moins de 75 % des maisons de courtage ont donné une réponse positive. Si la cote « risque élevé », « risque modéré » ou « risque faible » a été attribuée à la majorité des réponses aux questions d'une section donnée, celle-ci a reçu une cote en conséquence. Le risque de non-conformité aux exigences de la loi était donc élevé, modéré ou faible pour la section en cause.

1. EXIGENCES GÉNÉRALES

Cette section comptait six questions, qui portaient sur les relations publiques, la présentation de documents et les pratiques commerciales, notamment :

- les enseignes et les documents de relations publiques;
- la liste des dirigeants et des administrateurs des maisons de courtage;
- l'utilisation ou non par les maisons de courtage d'un système informatisé pour les demandes d'hypothèque;

- la concordance entre les renseignements fournis à l'examineur (p. ex. le nom du courtier principal et l'adresse de l'entreprise) et ceux figurant dans Liaison Permis (le système en ligne de délivrance de permis de la CSFO).

On a attribué la cote « risque faible » à quatre questions et la cote « risque élevé » à une question. Une des questions ne s'appliquait pas parce qu'elle n'avait aucune incidence sur le niveau de risque. Puisque la majorité des questions ont reçu la cote « risque faible », c'est cette cote qui a été attribuée à la section.

2. OBLIGATION D'ÉTABLIR DES RÈGLES ET DES MÉTHODES

Il y avait dans cette section 12 questions qui visaient notamment à déterminer ce qui suit :

- si la maison de courtage a établi des règles et des méthodes par écrit;
- si les règles et les méthodes sont mises à la disposition des courtiers et des agents en hypothèques;
- si la maison de courtage tient un registre de formation;
- si les règles et les méthodes sont conçues pour faire en sorte que la maison de courtage et tous ses courtiers et agents respectent la *Loi*;
- si les règles et les méthodes prévoient la supervision adéquate des courtiers et des agents;
- si les règles et les méthodes englobent les éléments ci-dessous :
 - i. la description du rôle de la maison de courtage relativement aux emprunteurs et aux prêteurs et la divulgation qu'elle leur fait;
 - ii. la vérification de l'identité des emprunteurs, des prêteurs et des investisseurs;
 - iii. l'évaluation de la convenance d'une hypothèque ou d'un placement hypothécaire pour un emprunteur, un prêteur ou un investisseur;
 - iv. l'identification des risques importants que présente une hypothèque ou un placement hypothécaire;
 - v. l'identification des conflits d'intérêts réels ou potentiels;
 - vi. l'octroi d'incitatifs.

La répartition des cotes était la suivante : « risque faible » pour deux questions, « risque modéré » pour six questions et « risque élevé » pour quatre questions. Comme la plupart des questions ont reçu la cote « risque modéré », on a attribué cette cote à la section.

3. HYPOTHÈQUES CONSORTIALES

Les deux questions de cette section visaient à déterminer si les maisons de courtage offraient des hypothèques consortiales. Dans l'affirmative, les maisons de courtage devaient indiquer si elles avaient établi des règles et des méthodes pour des aspects comme les documents d'information, la documentation à l'appui et le délai accordé pour fournir des renseignements.

Une question a reçu la cote « risque élevé » et l'autre ne s'appliquait pas, car elle n'avait aucune incidence sur le niveau de risque. Par conséquent, la cote « risque élevé » a été attribuée à la section.

4. OBLIGATION D'ÉTABLIR UN PROCESSUS DE RÈGLEMENT DES PLAINTES

Les trois questions de cette section avaient pour but de déterminer :

- si la maison de courtage a établi un processus pour le règlement des plaintes du public;
- si elle a désigné un agent des plaintes;
- si elle tient un registre des plaintes reçues du public qui contient la réponse écrite donnée par la maison de courtage.

Comme on a attribué la cote « risque faible » aux trois questions, la section a également reçu la cote « risque faible ».

5. OBLIGATION DE SOUSCRIRE DE L'ASSURANCE

Les deux questions de la section visaient à déterminer si la maison de courtage avait une assurance-responsabilité civile professionnelle en vigueur.

L'une des questions a reçu la cote « risque faible » et l'autre, qui portait sur l'assureur, ne s'appliquait pas parce qu'elle n'avait pas d'influence sur le niveau de risque. Par conséquent, on a attribué la cote « risque faible » à cette section.

6. OBLIGATION RELATIVE À L'AUTORISATION DES COURTIERES OU AGENTS

Les quatre questions figurant dans cette section servaient à établir si les règles et méthodes de la maison de courtage permettent de déterminer si un particulier peut se voir accorder un permis de courtier ou d'agent en hypothèques. Ces règles et méthodes exigent notamment que la maison de courtage :

- vérifie l'identité des nouveaux courtiers et agents en hypothèques;
- s'assure que les nouveaux agents et courtiers ne travaillent pas pour plus d'une maison de courtage;
- avise le surintendant si des agents ou des courtiers ne sont pas aptes à être titulaires d'un permis;
- interdit l'accès à son système informatisé de demandes d'hypothèque lorsqu'un agent ou un courtier ne travaille plus elle.

Deux questions ont reçu la cote « risque modéré » et les deux autres, la cote « risque élevé ». Dans un cas semblable, on a attribué la cote « risque modéré » à la section.

7. RESTRICTIONS RELATIVES AUX VERSEMENTS FAITS PAR LA MAISON DE COURTAGE

Les deux questions de cette section avaient pour but d'établir si les règles et méthodes de la maison de courtage prévoient ce qui suit :

- que la maison de courtage ne verse une commission ou une autre rémunération qu'à des maisons de courtage titulaires d'un permis ou à d'autres personnes ou entités qui sont dispensées du permis;

- que la maison de courtage ne verse pas de commission ou d'autre rémunération directement aux courtiers ou aux agents d'une autre maison de courtage.

Puisque les deux questions ont reçu la cote « risque élevé », c'est cette cote qui a été attribuée à la section.

8. OCTROI D'INCITATIFS NON PÉCUNIAIRES

Les cinq questions de la section portaient sur les conditions qui doivent être remplies pour que la maison de courtage octroie un incitatif non pécuniaire au titre du courtage d'hypothèques ou d'opérations hypothécaires à un courtier ou un agent d'une autre maison de courtage. Ces conditions comprennent ce qui suit :

- le courtier ou l'agent a obtenu le consentement de sa maison de courtage;
- les deux maisons de courtage ont conclu une convention de courtage écrite régissant l'octroi de l'incitatif au courtier ou à l'agent;
- la maison de courtage a conclu avec le courtier ou l'agent une convention écrite régissant l'octroi de l'incitatif;
- les deux conventions écrites exigent que la maison de courtage donne à l'autre maison de courtage des précisions sur les incitatifs octroyés au courtier ou à l'agent et la période applicable et indique si un incitatif donne au courtier ou à l'agent le droit d'exercer une ou plusieurs options au cours de la période applicable.

Comme la cote « risque élevé » a été attribuée aux cinq questions, la section a également reçu cette cote.

9. DOSSIERS EXIGÉS

Cette section contenait cinq questions relatives à la tenue par la maison de courtage de ce qui suit :

- les dossiers financiers des activités autorisées par un permis qu'exerce la maison de courtage en Ontario;
- les dossiers des demandes d'hypothèque, des actes hypothécaires et des conventions de renouvellement reçus par la maison de courtage ou à l'égard desquels elle a pris les dispositions nécessaires;
- les dossiers des autres conventions conclues par la maison de courtage lorsqu'elle fait le courtage d'hypothèques ou effectue des opérations hypothécaires ou lorsqu'elle agit comme prêteur hypothécaire;
- les dossiers des documents ou renseignements écrits remis à un emprunteur, à un prêteur ou à un investisseur effectif ou potentiel ou obtenus de ceux-ci;
- les dossiers relatifs au compte en fiducie de la maison de courtage (si elle en a un) qui établissent une distinction entre les fonds qu'elle détient en fiducie et les actifs se rapportant à d'autres activités.

Quatre questions ont reçu la cote « risque faible » et une question, la cote « risque élevé ». Comme la cote « risque faible » a été attribuée à la majorité de ces questions, c'est cette cote qui a été attribuée à la section.

10.SÉCURITÉ DES DOSSIERS

La section sur la sécurité des dossiers comportait une seule question visant à déterminer si les règles et méthodes de la maison de courtage exigent que celle-ci prenne des précautions pour empêcher la falsification de ses dossiers.

Comme on a attribué la cote « risque modéré » à cette question, la section a reçu la même cote.

11.CONSERVATION DES DOSSIERS

Les quatre questions de cette section visaient à déterminer si les règles et méthodes de la maison de courtage exigent ce qui suit :

- que la maison de courtage conserve tous les dossiers qui se rapportent à une hypothèque et ses dossiers financiers pendant au moins six ans après l'expiration de la durée de l'hypothèque ou de l'opération hypothécaire;
- que la maison de courtage conserve tous les dossiers (qui sont indiqués à la question 9) à son établissement principal en Ontario ou, si elle en a avisé le surintendant, à un autre endroit;
- que les dossiers soient expédiés au principal établissement de la maison de courtage s'ils sont créés à un autre établissement;
- que la maison de courtage rende les documents aux emprunteurs, aux prêteurs ou aux investisseurs.

L'une des questions a reçu la cote « risque modéré » et les trois autres, la cote « risque élevé ». Puisque la cote « risque élevé » a été attribuée à la majorité des questions, la section a également reçu cette cote.

12.AUTRES QUESTIONS

Les deux questions de cette section avaient pour but de déterminer :

- si la maison de courtage exerce d'autres activités parallèles dans son établissement;
- si les règles et méthodes de la maison de courtage régissent l'utilisation des renseignements obtenus dans le cadre d'activités de courtage hypothécaire à des fins différentes.

L'une des questions a reçu la cote « risque modéré » et l'autre ne s'appliquait pas parce qu'elle n'avait aucune incidence sur le niveau de risque. Par conséquent, on a attribué la cote « risque modéré » à la section.

13.FORMULAIRES DE DIVULGATION

Neuf des 10 questions de la section sur les formulaires de divulgation visaient à déterminer si la maison de courtage utilise son propre formulaire de divulgation à l'intention de l'emprunteur ou un

formulaire fourni par un fournisseur de logiciels. Dans le cas d'une maison de courtage qui utilise son propre formulaire, il fallait déterminer si le formulaire permettait :

- d'évaluer la convenance de l'hypothèque ou du placement hypothécaire et de divulguer les risques importants qu'il comporte pour l'emprunteur, le prêteur ou l'investisseur;
- de préciser les rapports qui existent entre la maison de courtage et le prêteur, entre la maison de courtage et l'emprunteur et entre la maison de courtage, l'emprunteur et l'investisseur;
- de signaler les conflits d'intérêts réels ou potentiels que la maison de courtage peut avoir relativement à une hypothèque;
- d'indiquer à l'investisseur tout manquement de l'emprunteur au cours des douze mois précédents (à l'investisseur);
- de calculer le coût d'emprunt.

En outre, une question visait à déterminer si la maison de courtage utilise le *Document d'information pour l'investisseur ou le prêteur* de la CSFO.

Comme la plupart des maisons de courtage utilisent le formulaire de divulgation d'un fournisseur, neuf des 10 questions ne s'appliquaient pas puisque les réponses n'influaient pas sur le niveau de risque. Quant à la question de savoir si la maison de courtage utilise le *Document d'information pour l'investisseur ou le prêteur* de la CSFO, elle a une incidence sur le niveau de risque et a reçu la cote « risque modéré ». Étant donné que la cote « risque modéré » a été attribuée à la majorité des questions, c'est aussi la cote qui a été attribuée à la section.

RÉSULTATS

Les examens sur place effectués dans 128 maisons de courtage ont fourni à la CSFO des données utiles qui lui ont permis d'évaluer la mesure dans laquelle les maisons de courtage satisfont à diverses exigences réglementaires, en particulier aux normes figurant aux articles 40 à 48 du Règlement de l'Ontario 188/08. En se servant de son approche axée sur le risque, la CSFO a également été en mesure d'évaluer le rendement des maisons de courtage pour des aspects comportant un risque élevé, comme la consignation des exigences en matière de gouvernance d'entreprise et de surveillance.

Comme les examens sur place avaient pour but de faire une inspection – et non pas une vérification – des maisons de courtage choisies, ils se limitaient à vérifier l'existence de règles et méthodes écrites dans les maisons de courtage et leur rigueur. Les résultats des examens indiquent que la plupart des maisons de courtage ont des règles et méthodes écrites qui, en général, respectent les normes d'exercice établies dans le Règlement de l'Ontario 188/08. En outre, les examens ont confirmé que bon nombre des maisons de courtage avaient communiqué leurs règles et méthodes à leurs courtiers et agents en hypothèques.

La majorité des maisons de courtage ont des règles et méthodes consignées comme il se doit sur la gouvernance d'entreprise et la surveillance, qui présentent un risque élevé, ainsi que des règles et méthodes régissant de façon appropriée ce qui suit :

- la supervision des courtiers et des agents;
- la divulgation du rôle de la maison de courtage aux emprunteurs, aux prêteurs et aux investisseurs;

- la vérification de l'identité des emprunteurs, des prêteurs et des investisseurs;
- la convenance d'une hypothèque ou d'un placement hypothécaire;
- l'identification des risques importants et des conflits d'intérêts;
- le processus de règlement des plaintes.

Même si les examens ont révélé que la plupart des maisons de courtage avaient établi des règles et des méthodes, des améliorations s'imposent pour les aspects ci-dessous :

- les hypothèques consortiales;
- les restrictions relatives aux versements faits par la maison de courtage;
- l'octroi d'incitatifs non pécuniaires;
- la conservation des dossiers.

Si les maisons de courtage n'améliorent pas leurs règles et méthodes afin de remédier aux faiblesses relevées, il y a un risque modéré à élevé que l'ensemble de l'industrie du courtage hypothécaire ne respecte pas le Règlement de l'Ontario 188/08.

CONCLUSION

Dans l'ensemble, les résultats des examens indiquent que la plupart des maisons de courtage ont des règles et méthodes écrites concernant les normes d'exercice prévues aux articles 40 à 48 du Règlement de l'Ontario 188/08. Cependant, elles doivent améliorer certains aspects afin de respecter davantage la législation et de réduire le risque de causer du tort aux consommateurs. Pour gérer les risques nouveaux ou existants dans un environnement en constante évolution, les maisons de courtage doivent également s'employer à améliorer et à modifier régulièrement leurs contrôles internes.

Les examens ne peuvent garantir que toutes les maisons de courtage respectent le Règlement de l'Ontario 188/08. Cependant, ils permettent d'évaluer le risque que les maisons de courtage ne respectent pas la législation. De plus, grâce à ces examens, la CSFO peut communiquer les mesures correctives qui contribueront à réduire le risque de non-conformité.

Les résultats des examens soutiennent l'approche axée sur le risque de la CSFO en matière de réglementation et confirment l'incidence positive qu'a cette approche sur l'industrie du courtage hypothécaire pour la promotion de normes d'exercice strictes visant à protéger les consommateurs de l'Ontario.

ANNEXE A : COTES DE RISQUE POUR CHAQUE SECTION DU PROGRAMME D'EXAMEN

Le tableau ci-dessous indique les cotes de risque pour chaque section du programme d'examen.

Sections du programme d'examen	Cotes de risque	
Section 1 : Exigences générales	Faible	
Section 2 : Obligation d'établir des règles et des méthodes	Modéré	
Section 3 : Hypothèques consortiales	Élevé	
Section 4 : Obligation d'établir un processus de règlement des plaintes	Faible	
Section 5 : Obligation de souscrire de l'assurance	Faible	
Section 6 : Obligation relative à l'autorisation des courtiers ou agents	Modéré	
Section 7 : Restrictions relatives aux versements faits par la maison de courtage	Élevé	
Section 8 : Octroi d'incitatifs non pécuniaires	Élevé	
Section 9 : Dossiers exigés	Faible	
Section 10 : Sécurité des dossiers	Modéré	
Section 11 : Conservation des dossiers	Élevé	
Section 12 : Autres questions	Modéré	
Section 13 : Formulaire de divulgation	Modéré	

Explication des cotes de risque

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

ANNEXE B : COTES DE RISQUE PAR TYPE DE MAISON DE COURTAGE

Le tableau ci-dessous donne les cotes de risque par type de maison de courtage.

Type de maison de courtage	Nombre (pourcentage)	Cotes de risque	
Entreprise à propriétaire unique			
Entreprise à propriétaire unique	1 (ou 9 %)	Faible	
Entreprise à propriétaire unique	8 (ou 73 %)	Modéré	
Entreprise à propriétaire unique	2 (ou 18 %)	Élevé	
Sous-total	11 entreprises à propriétaire unique		
Société de personnes			
Société de personnes	0 (ou 0 %)	Faible	
Société de personnes	0 (ou 0 %)	Modéré	
Société de personnes	1 (ou 100 %)	Élevé	
Sous-total	1 société de personnes		
Société			
Société	13 (ou 11 %)	Faible	
Société	42 (ou 36 %)	Modéré	
Société	61 (ou 53 %)	Élevé	
Sous-total	116 sociétés		

Explication des cotes de risque

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

ANNEXE C : COTES DE RISQUE SELON LA TAILLE DES MAISONS DE COURTAGE

Le tableau ci-dessous indique les cotes de risque selon la taille des maisons de courtage.

Taille des maisons de courtage	Nombre (pourcentage)	Cotes de risque	
Petites maisons de courtage			
Au plus 10 agents et courtiers	8 (ou 12 %)	Faible	
Au plus 10 agents et courtiers	25 (ou 37 %)	Modéré	
Au plus 10 agents et courtiers	35 (ou 51 %)	Élevé	
Sous-total	68 petites maisons de courtage		
Maisons de courtage de taille moyenne			
Entre 11 et 100 agents et courtiers	6 (ou 11 %)	Faible	
Entre 11 et 100 agents et courtiers	20 (ou 38 %)	Modéré	
Entre 11 et 100 agents et courtiers	27 (ou 51 %)	Élevé	
Sous-total	53 maisons de courtage de taille moyenne		
Grandes maisons de courtage			
Entre 101 et 490 agents et courtiers	0 (ou 0 %)	Faible	
Entre 101 et 490 agents et courtiers	5 (ou 71 %)	Modéré	
Entre 101 et 490 agents et courtiers	2 (ou 29 %)	Élevé	
Sous-total	7 grandes maisons de courtage		

Explication des cotes de risque

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

ANNEXE D : COTES DE RISQUE PAR QUESTION

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

Questions	Nombre (pourcentage)	Cotes de risque	
1. EXIGENCES GÉNÉRALES			
1 a. Est-ce que le numéro de permis de la maison de courtage ainsi que sa dénomination sociale ou son appellation commerciale figurent bien en évidence dans l'enseigne et les autres documents de relations publiques de la maison de courtage qui se trouvent à un endroit accessible au public et à l'examineur? [Règl. de l'Ont. 188/08, par. 6 (1)]	61 (ou 48 %)	Élevé	
1 b. Veuillez obtenir la liste des dirigeants et des administrateurs de la maison de courtage et la fournir à la Section de la délivrance des permis de la CSFO. Assurez-vous que le formulaire a été correctement rempli (c.-à-d. que la maison de courtage a indiqué si la personne est un dirigeant ou un administrateur, que le nom et le numéro de la maison de courtage ont été fournis et que le formulaire est signé et daté).	127 (ou 99 %)	Faible	
1 c. Utilisez-vous le logiciel d'un fournisseur pour la présentation des demandes d'hypothèque?	115 (ou 90 %)	Faible	
1 d. Le courtier principal est-il le même que celui qui figure dans le système des courtiers en hypothèques?	128 (ou 100 %)	Faible	
1 e. Est-ce que l'adresse est la même que celle figurant dans le système des courtiers en hypothèques?	123 (ou 96 %)	Faible	
1 f. Quelles ressources avez-vous utilisées pour vous préparer à satisfaire aux normes d'exercice? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.)	S. O.	S. O.	
2. OBLIGATION D'ÉTABLIR DES RÈGLES ET DES MÉTHODES			
2 a. La maison de courtage a-t-elle établi des règles et des méthodes par écrit? [Règl. de l'Ont. 188/08, par. 40 (1)]	121 (ou 95 %)	Faible	
2 b. Les règles et méthodes ont-elles été mises à la disposition des courtiers et agents de la maison de courtage?	110 (ou 86 %)	Modéré	
2 c. La maison de courtage tient-elle un registre de la formation donnée aux courtiers et aux agents?	91 (ou 71 %)	Élevé	
2 d. Les règles et méthodes sont-elles conçues pour faire en sorte que la maison de courtage et chaque courtier et agent observent 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)? [Règl. de l'Ont. 188/08, par. 40 (1)]	95 (ou 74 %)	Élevé	
2 e. Les règles et méthodes prévoient-elles la supervision adéquate de chaque courtier et agent qui est autorisé à faire le courtage d'hypothèques ou à effectuer des opérations hypothécaires pour le compte de la maison de	115 (ou 90 %)	Faible	

	courtage? [Règl. de l'Ont. 188/08, par. 40 (2)] <u>Exemples de techniques de supervision</u>			
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ examen des rapports du fournisseur de logiciels ▪ examen de la demande présentée à l'agence d'évaluation du crédit ▪ examen des dossiers d'hypothèque et de l'approbation donnée par le courtier principal 			
2 f.	Les règles et méthodes englobent-elles les éléments énumérés au paragraphe 40 (3) du Règl. de l'Ont. 188/08?	110 (ou 86 %)	Modéré	
	i. La description du rôle de la maison de courtage relativement aux emprunteurs et aux prêteurs et la divulgation qu'elle leur fait.			
	ii. La vérification de l'identité des emprunteurs, des prêteurs et des investisseurs.	104 (ou 81 %)	Modéré	
	iii. L'évaluation de la convenance d'une hypothèque ou d'un placement hypothécaire pour un emprunteur, un prêteur ou un investisseur.	98 (ou 77 %)	Modéré	
	iv. L'identification des risques importants qu'une hypothèque ou un placement hypothécaire présente pour un emprunteur, un prêteur ou un investisseur et leur divulgation à l'un ou à l'autre.	104 (ou 81 %)	Modéré	
	v. L'identification des conflits d'intérêts réels ou potentiels entre la maison de courtage ou un courtier ou agent et un emprunteur, un prêteur ou un investisseur.	104 (ou 81 %)	Modéré	
	vi. L'octroi d'incitatifs non pécuniaires au titre du courtage d'hypothèques ou d'opérations hypothécaires à <u>ses</u> courtiers et agents par d'autres personnes et entités.	83 (ou 65 %)	Élevé	
	vii. L'octroi d'incitatifs non pécuniaires au titre du courtage d'hypothèques ou d'opérations hypothécaires aux agents et courtiers autorisés d'une <u>autre maison de courtage</u> .	61 (ou 48 %)	Élevé	
3. HYPOTHÈQUES CONSORTIALES				
3 a.	La maison de courtage offre-t-elle des hypothèques consortiales?	S. O.	S. O.	
3 b.	Dans l'affirmative, les règles et les méthodes englobent-elles cette activité? Par exemple, fournit-on les documents ou renseignements ci-dessous aux investisseurs ou prêteurs?	4 (ou 45 %)	Élevé	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le document d'information pour l'investisseur ou le prêteur ▪ La documentation à l'appui ▪ Le délai accordé 			

4. OBLIGATION D'ÉTABLIR UN PROCESSUS DE RÈGLEMENT DES PLAINTES				
4 a.	La maison de courtage a-t-elle établi un processus pour régler les plaintes du public? [Règl. de l'Ont. 188/08, par. 41 (1)]	122 (ou 95 %)	Faible	
4 b.	La maison de courtage a-t-elle chargé un particulier (c.-à-d. un agent des plaintes) de recevoir et de tenter de régler les plaintes du public? [Règl. de l'Ont. 188/08, par. 41 (2)]	127 (ou 99 %)	Faible	
4 c.	La maison de courtage tient-elle un registre de toutes les plaintes écrites qu'elle a reçues du public et de toutes ses réponses écrites? [Règl. de l'Ont. 188/08, par. 41 (3)]	118 (ou 92 %)	Faible	
5. OBLIGATION DE SOUSCRIRE DE L'ASSURANCE				
Veuillez obtenir une copie de la police d'assurance-responsabilité civile professionnelle de la maison de courtage et répondre aux questions ci-dessous.		S. O.	S. O.	
5.1	Qui est l'assureur?			
5.2	La police d'assurance est-elle en vigueur?	128 (ou 100 %)	Faible	
6. OBLIGATION RELATIVE À L'AUTORISATION DES COURTIERIS OU AGENTS				
6 a.	Les règles et les méthodes exigent-elles que la maison de courtage effectue des vérifications pour tous les particuliers embauchés à titre de courtiers ou d'agents afin de déterminer s'ils peuvent se voir accorder un permis? [Règl. de l'Ont. 188/08, par. 43 (1)] <u>Exemples de choses à vérifier</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'identité du particulier ▪ la solvabilité ▪ les références ▪ les études ▪ si la demande a été remplie correctement 	111 (ou 87 %)	Modéré	
6 b.	Le courtier principal s'assure-t-il que les nouveaux courtiers ou agents ne travaillent pas pour plus d'une maison de courtage? (Le courtier principal doit faire une vérification dans le site Web de la CSFO.) [Règl. de l'Ont. 188/08, par. 43 (2)]	103 (ou 81 %)	Modéré	
6 c.	Les règles et les méthodes exigent-elles que la maison de courtage avise le surintendant si elle croit qu'un courtier ou un agent n'est pas apte à être titulaire d'un permis? [Règl. de l'Ont. 188/08, par. 43 (3)]	62 (ou 48 %)	Élevé	
6 d.	Les règles et les méthodes exigent-elles que la maison de courtage interdise l'accès à son logiciel à un courtier ou un agent qui ne travaille plus pour elle?	72 (ou 56 %)	Élevé	
7. RESTRICTIONS RELATIVES AUX VERSEMENTS FAITS PAR LA MAISON DE COURTAGE				
7 a.	Est-ce que les règles et les méthodes exigent que la maison de courtage verse une commission ou une autre rémunération au titre du courtage d'hypothèques fait ou d'opérations hypothécaires effectuées pour son compte <u>uniquement</u> à des maisons de courtage titulaires d'un permis ou à d'autres personnes ou entités dispensées de ce permis? [Règl. de l'Ont. 188/08, par. 44 (1)]	64 (ou 50 %)	Élevé	

7 b.	Les règles et les méthodes prévoient-elles que la maison de courtage ne verse pas de commission ou d'autre rémunération au titre du courtage d'hypothèques fait ou d'opérations hypothécaires effectuées pour son compte <u>directement</u> aux courtiers ou agents d'une autre maison de courtage? [Règl. de l'Ont. 188/08, par. 44 (2)]	64 (ou 50 %)	Élevé	
8. OCTROI D'INCITATIFS NON PÉCUNIAIRES				
8 a.	Les règles et les méthodes doivent-elles prévoir que, pour que la maison de courtage octroie un incitatif non pécuniaire au titre du courtage d'hypothèques ou d'opérations hypothécaires à un courtier ou un agent d'une autre maison de courtage, toutes les conditions ci-dessous doivent être remplies? [Règl. de l'Ont. 188/08, par. 45 (1)]	42 (ou 33 %)	Élevé	
	i. Le courtier ou l'agent a obtenu le consentement de sa maison de courtage.			
	ii. Les deux maisons de courtage ont conclu une convention écrite régissant l'octroi de l'incitatif au courtier ou à l'agent.	43 (ou 34 %)	Élevé	
	iii. La maison de courtage a conclu avec l'autre courtier ou agent une convention écrite régissant l'octroi de l'incitatif.	40 (ou 31 %)	Élevé	
	iv. Les deux conventions exigent que la maison de courtage donne à l'autre maison de courtage, périodiquement et sur demande, des précisions sur les questions suivantes :	40 (ou 31 %)	Élevé	
	a. les incitatifs que la maison de courtage a octroyés au courtier ou à l'agent au cours de la période applicable;			
	b. si un incitatif donne au courtier ou à l'agent le droit d'exercer une ou plusieurs options à l'avenir, des précisions sur les options exercées au cours de la période applicable.	38 (ou 30 %)	Élevé	
9. DOSSIERS EXIGÉS				
9 a.	La maison de courtage tient-elle les dossiers suivants? [Règl. de l'Ont. 188/08, par. 46 (1)]	124 (ou 97 %)	Faible	
	i. Des dossiers financiers des activités autorisées par un permis qu'elle exerce en Ontario.			
	ii. Des dossiers des demandes d'hypothèque, des actes hypothécaires et des conventions de renouvellement reçus par la maison de courtage ou à l'égard desquels elle a pris les dispositions nécessaires.	121 (ou 95 %)	Faible	
	iii. Des dossiers des autres conventions conclues par la maison de courtage lorsqu'elle fait le courtage d'hypothèques ou effectue des opérations hypothécaires ou lorsqu'elle agit comme prêteur hypothécaire.	121 (ou 95 %)	Faible	

iv.	Des dossiers des documents ou renseignements écrits remis à un emprunteur, à un prêteur ou à un investisseur effectif ou potentiel ou obtenus de ceux-ci.	121 (ou 95 %)	Faible	
v.	Si la maison de courtage a un compte en fiducie, ses dossiers financiers établissent-ils une distinction entre les fonds qu'elle détient en fiducie et les actifs se rapportant à d'autres activités? [Règl. de l'Ont. 188/08, par. 46 (2)]	13 (ou 10 %)	Élevé	
10. SÉCURITÉ DES DOSSIERS				
10.	Les règles et les méthodes exigent-elles que la maison de courtage prenne des précautions pour empêcher la falsification de ses dossiers (p. ex. la modification délibérée des dossiers)? [Règl. de l'Ont. 188/08, art. 47]	108 (ou 84 %)	Modéré	
11. CONSERVATION DES DOSSIERS				
11 a.	Les règles et les méthodes exigent-elles que la maison de courtage conserve ses dossiers financiers et les documents qui se rapportent aux hypothèques pendant au moins six ans après l'expiration de la durée de l'hypothèque ou de l'opération hypothécaire? [Règl. de l'Ont. 188/08, par. 48 (1), (2) et (3)]	94 (ou 73 %)	Élevé	
11 b i.	Les règles et les méthodes obligent-elles la maison de courtage à conserver tous les dossiers visés au point 9 a ci-dessus à son établissement principal en Ontario ou, si elle en a avisé le surintendant, à un autre endroit? [Règl. de l'Ont. 188/08, par. 48 (4)]	92 (ou 72 %)	Élevé	
11 b ii.	Si les dossiers sont créés à un autre établissement, sont-ils expédiés à l'établissement principal de la maison de courtage? [Règl. de l'Ont. 188/08, par. 48 (5)]	101 (ou 79 %)	Modéré	
11 c.	Les règles et les méthodes prévoient-elles que la maison de courtage doit rendre sur demande des documents aux emprunteurs, aux prêteurs ou aux investisseurs? (Règl. de l'Ont. 188/08, art. 17)	82 (ou 64 %)	Élevé	
12. AUTRES QUESTIONS				
12 a.	La maison de courtage exerce-t-elle des activités parallèles dans son établissement? (Règl. de l'Ont. 188/08, art. 56)	S. O.	S. O.	
12 b.	Les règles et les méthodes régissent-elles l'utilisation des renseignements obtenus dans le cadre d'activités de courtage hypothécaire à des fins différentes? (Règl. de l'Ont. 188/08, art. 57)	103 (ou 81 %)	Modéré	
13. FORMULAIRES DE DIVULGATION (Règl. de l'Ont. 188/08, art. 18, 19, 21 à 28 et 31 à 36, et Règl. de l'Ont. 191/08, art. 6 et 7)				
13 a.	Le <u>formulaire de divulgation à l'intention de l'emprunteur</u> qu'utilise la maison de courtage est fourni par : <input type="checkbox"/> Entreprise 1 <input type="checkbox"/> Entreprise 2 <input type="checkbox"/> Autre fournisseur de logiciels	S. O.	S. O.	

<input type="checkbox"/>	La maison de courtage elle-même			
** REMARQUE : Les points i à viii ci-dessous ne s'appliquent pas si la maison de courtage utilise le formulaire de divulgation à l'intention de l'emprunteur fourni par un fournisseur.				
13 b.	Le formulaire qu'utilise la maison de courtage permet-il de satisfaire aux exigences qui suivent?	S. O.	S. O.	
	i. Veiller à ce que l'hypothèque ou le placement hypothécaire soit adapté aux besoins de l'emprunteur, du prêteur ou de l'investisseur. (Règl. de l'Ont. 188/08, art. 24.)			
	ii. Divulguer les risques importants que comporte l'hypothèque ou le placement hypothécaire pour l'emprunteur, le prêteur ou l'investisseur. (Règl. de l'Ont. 188/08, art. 25.)	S. O.	S. O.	
	iii. Divulguer à l'emprunteur la nature des rapports qui existent entre la maison de courtage et le prêteur, le cas échéant. [Règl. de l'Ont. 188/08, par. 26 (1)]	S. O.	S. O.	
	iv. Divulguer au prêteur la nature des rapports qui existent entre la maison de courtage et l'emprunteur, le cas échéant. [Règl. de l'Ont. 188/08, par. 26 (2)]	S. O.	S. O.	
	v. Divulguer à l'investisseur la nature des rapports qui existent entre la maison de courtage et chaque partie à l'opération hypothécaire, le cas échéant. [Règl. de l'Ont. 188/08, par. 26 (3)]	S. O.	S. O.	
	vi. Divulguer à l'emprunteur, au prêteur ou à l'investisseur les conflits d'intérêts réels ou potentiels que peut avoir la maison de courtage relativement à une hypothèque. (Règl. de l'Ont. 188/08, art. 27)	S. O.	S. O.	
	vii. Divulguer à l'investisseur tout manquement de l'emprunteur au cours des 12 mois précédents. (Règl. de l'Ont. 188/08, art. 28)	S. O.	S. O.	
	viii. La maison de courtage calcule-t-elle le coût d'emprunt?	S. O.	S. O.	
13 c.	La maison de courtage utilise-t-elle le <i>Document d'information pour l'investisseur ou le prêteur</i> qui figure dans le site Web de la CSFO? (Règl. de l'Ont. 188/08, art. 31 et 32)	108 (ou 84 %)	Modéré	
Total		58 questions		

Explication des cotes de risque

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