



Vous êtes ici: [Accueil](#) > [Courtier en hypothèques](#) > [complaints](#)

[IMPRIMER](#)

L'ARSF est en train de revoir toutes les directives de réglementation de la CSFO, y compris, mais sans s'y limiter, les formulaires, les lignes directrices et les FAQ.

Les directives de réglementation existantes resteront en vigueur jusqu'à ce que l'ARSF en publie de nouvelles.

Suivez la CSFO dans les médias sociaux



À propos des courtiers en hypothèques

▶ [Comment résoudre une plainte](#)

▶ [Législation : Lois et règlements](#)

▶ [Formulaires](#)

▶ [Barème des droits exigés](#)

## Comment résoudre une plainte concernant une maison de courtage d'hypothèques, un administrateur d'hypothèques ou un agent en hypothèques

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est chargée d'encadrer l'industrie du courtage hypothécaire en Ontario. Si vous avez une plainte au sujet d'une activité hypothécaire, la CSFO veillera à ce qu'elle soit réglée de façon professionnelle et rapide.

La Division de la délivrance des permis et de la surveillance des pratiques de l'industrie de la CSFO s'occupe d'enquêter sur les plaintes concernant une infraction à la Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques (la loi régissant les courtiers en hypothèques).

Si vous avez une plainte au sujet d'une activité de courtage hypothécaire qui a lieu après le 1er juillet 2008, voici ce que vous devez faire:

**1<sup>re</sup> étape** – Communiquez avec la maison de courtage ou l'administrateur d'hypothèques afin de discuter de votre plainte. C'est souvent le moyen le plus rapide de régler une plainte.

**2<sup>e</sup> étape** – Écrivez à la maison de courtage ou à l'administrateur d'hypothèques pour lui demander de vous communiquer sa position finale par écrit.

**3<sup>e</sup> étape** – Si vous n'arrivez pas à régler la plainte dans un délai raisonnable ou que vous êtes d'avis que la loi régissant les courtiers en hypothèques a été enfreinte, veuillez remplir la formule **Dépôt d'une plainte concernant des activités de courtage hypothécaire**.

**4<sup>e</sup> étape** – Transmettez par la poste les documents ou renseignements qui suivent à la CSFO à l'adresse ci-dessous:

- la formule Dépôt d'une plainte concernant des activités de courtage hypothécaire dûment remplie (PDF, anglais seulement);
- la réponse écrite de la maison de courtage ou de l'administrateur d'hypothèques;
- tout autre renseignement ou fait utile à l'appui de votre plainte.

**Respecter la Loi et ses règlements** >

**Consultations et projets de loi** >

**Éducation** >

**Délivrance de permis** >

**Mesures d'application** >

**Publications et ressources** >

**Carrières** >

**Explorez la CSFO**

**Contactez la CSFO** >

 **Avis d'interruption du service en ligne**

Prière de consulter notre [calendrier des interruptions](#) prévues du service pour de plus amples détails.

Il est à noter que la CSFO doit recevoir la formule Dépôt d'une plainte concernant des activités de courtage hypothécaire dûment remplie pour pouvoir enquêter sur la plainte. Une fois votre plainte reçue, on y répondra et on la traitera le plus rapidement possible.

Dans le cas d'une plainte relative à une activité de courtage hypothécaire qui a eu lieu avant le 1<sup>er</sup> juillet 2008, il faut respecter la marche à suivre ci-dessus, à l'exception de la 2<sup>e</sup> étape. Les maisons de courtage et les administrateurs d'hypothèques ne sont pas tenus par la loi de fournir une réponse écrite pour les plaintes relatives à des activités qui ont eu lieu avant cette date.

Si vous avez besoin de renseignements supplémentaires sur la marche à suivre pour déposer une plainte, n'hésitez pas à communiquer avec la CSFO.

Téléphone: 416-250-7250  
Sans frais: 1-800-668-0128  
416-250-7250 or toll free at 1-800-668-0128.

Adresse postale de la CSFO:

Commission des services financiers de l'Ontario  
Division de la délivrance des permis et de la surveillance des pratiques de l'industrie  
Plainte concernant une maison de courtage ou un administrateur d'hypothèques  
5160, rue Yonge, 4<sup>e</sup> étage, boîte 85  
Toronto (Ontario) M2N 6L9

[Haut de la page](#)

Page: **150** | [Trouver la page:](#)

[CONTACTEZ LA CSFO](#) | [PLAN DU SITE](#) | [AIDE](#) | [ACCESSIBILITÉ](#) | [CONFIDENTIALITÉ](#) | [AVIS IMPORTANTS](#)

© IMPRIMEUR DE LA REINE POUR L'ONTARIO, 2012-15 - DERNIÈRE MISE À JOUR: AOÛT 17, 2011 03:58