

mortgage Journal hypothécaire

January/February 2011 • Janvier/Février 2011

> State of the Mortgage Market

Annual consumer survey reveals
Canadians are comfortable
with their mortgages

> État du marché hypothécaire

Un sondage annuel
révèle que les Canadiens
sont à l'aise avec leurs
hypothèques

Plus: Don't Panic
about Privacy!
Pas de panique
à propos de la
confidentialité!





Don't Panic about Privacy

CAAMP helps members protect personal information



Pas de panique à propos de la confidentialité!

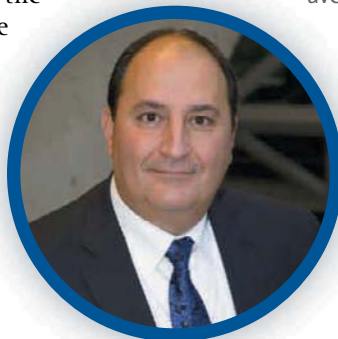
L'ACCHA aide ses membres à protéger les renseignements personnels

By/par Stephen Murdoch

Like the federal and provincial governments, CAAMP is serious about protecting personal information. In the age of information technology, where an individual's personal information can be collected easily, safeguarding that data is of the utmost importance.

CAAMP has been working to educate the mortgage industry about privacy obligations while researching workable solutions for its members. One such solution addresses the risk posed by mobile computing. Samir Asusa, Vice President, Finance and Administration at CAAMP, explains: "Laptops have become the primary computing platform for mortgage professionals and the issue of security is critical. Whether you work for a small or large firm, the risk and interruption caused by data or hardware loss is significant. For smaller firms, the concept of having access to an IT department that provides complete mobile business solutions has proven to be a success. Finding solutions that help our members is important to us."

CAAMP established a relationship with No Panic Computing, a leading safe computing company that is well versed in managing private client data. Although many mortgage brokers have improved privacy and security measures following a



Samir Asusa, CGA

Comme les gouvernements fédéral et provinciaux, l'ACCHA prend très au sérieux la protection des renseignements personnels. À l'ère de l'informatique, où l'on peut facilement recueillir des renseignements personnels, la sauvegarde de ces données est de la plus haute importance.

L'ACCHA a travaillé à sensibiliser le secteur hypothécaire sur les obligations de confidentialité tout en recherchant des solutions viables pour ses membres. L'une de ces solutions vise les risques posés par les ordinateurs portables. Samir Asusa, VP des finances de l'ACCHA, explique : « Les conseillers hypothécaires utilisent des ordinateurs portables en grand nombre et la question de la sécurité revêt une importance critique. Que vous travailliez pour une entreprise petite ou grande, le risque de perte de données ou de matériel est important. Les petites firmes obtiennent le succès avec un service informatique qui fournit des solutions de gestion mobile complètes. Nous tenons à trouver des solutions qui aident nos membres. »

L'ACCHA a établi une relation avec No Panic Computing (NPC), société d'informatique chevronnée dans la gestion des données de clients. Même si de nombreux courtiers ont amélioré leurs mesures de sécurité à la suite d'une série de fuites majeures, il y a encore de la place pour amélioration.

« Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a soulevé cette question et nous avons reconnu l'importance de travailler avec un fournisseur de confiance, ajoute M. Asusa. Comme

porte-parole du secteur, nous prenons ces préoccupations très au sérieux. Nous savions que le moment était venu de travailler avec une société qui comprend les enjeux. »

string of major data breaches, there remains room for improvement.

“An audit conducted by the Office of the Privacy Commissioner of Canada brought the issue to the forefront and we recognized the importance of working with a trusted supplier,” Asusa says. “As a voice for the industry, we take the concerns outlined in the report very seriously. We knew the time had come to work with a company that understands the issues at hand.”

As a result of the Privacy Commissioner’s audit, No Panic Computing contacted CAAMP to address its concerns about data security. “No Panic Computing recognized that mortgage brokers represent a large and growing segment of the mortgage industry in Canada. From the onset, the No Panic Computing team understood the fundamental importance of the extensive credit information that mortgage brokers and agents house on a daily basis,” Asusa says.

The No Panic Computing solution to the risk of a data breach is to offer a laptop computer that is professionally set up, secured, supported and monitored by a team of technical, security and data backup experts.

Included are a set of crucial IT services: all data is encrypted and backed up daily to an offsite secure server; sophisticated anti-virus and anti-malware is provided; and a 24/7 help desk offers remote troubleshooting. As part of the CAAMP Member Benefits Program, CAAMP

À la suite de l'audit du Commissariat, NPC a contacté l'ACCHA pour répondre à ses préoccupations concernant la sécurité des données. « NPC a reconnu que les courtiers représentent un segment important et croissant du secteur hypothécaire au Canada, poursuit M. Asusa. Dès le début, l'équipe de NPC a compris l'importance fondamentale de l'information sur le crédit que les courtiers et les agents en hypothèques traitent chaque jour. »

La solution No Panic Computing au risque de perte de données consiste à proposer un ordinateur portable professionnellement configuré, sécurisé, entretenu et contrôlé par une équipe d'experts en technologie, sécurité et sauvegarde.

Sont inclus un ensemble de services informatiques cruciaux : toutes les données sont cryptées et sauvegardées quotidiennement sur un serveur distant sécurisé, des logiciels antivirus et antimailiciel sophistiqués sont fournis et le service de téléassistance répond aux appels jour et nuit. Dans le cadre du programme d'avantages de l'ACCHA, les membres reçoivent un mois gratuit et les CHA en reçoivent deux.

L'entreprise de Markham a été sélectionnée pour sa compréhension de l'industrie et de la technologie. « Soyons francs : les pièges de l'exploitation d'un ordinateur portable sont plus graves et plus fréquents que par le passé. L'équipe de NPC a travaillé avec l'ACCHA pour assurer que notre technologie fonctionne sans accroc et en toute sécurité. »

M. Asusa dit que l'avantage d'un service de dépannage jour et nuit, y compris la protection contre le vol et l'interruption d'activité, a fait de NPC une solution de gestion mobile complète.

« L'engagement de l'équipe de NPC envers le service à la clientèle a été un argument de vente au sein de l'Association. Tout comme une compagnie de carte de crédit veille à ce que

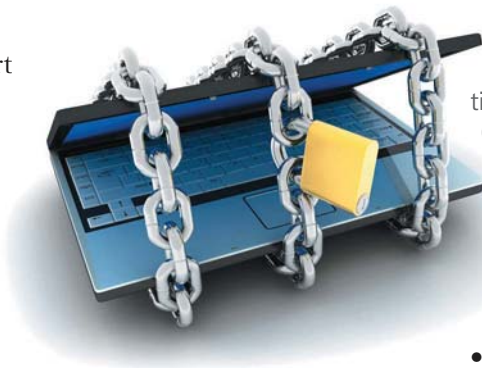
Resources

For more resources on Safe Smart Computing, go to the No Panic Computing Education Centre at www.NoPanicComputing.com/safe-smart-computing.php. The site includes videos such as:

- Learn to identify phishing scams
- Facebook Places and Privacy Issues
- Simple Windows XP Hack
- CDROM Windows Hack
- No Panic Computing on CITY-TV Breakfast Television
- No Panic Computing on CHCH-TV Morning Tech Time
- No Panic Computing on 680News

It also has articles on:

- Information Security: The New Elephant in the Office
- Demystified: RSS feeds
- What is Twitter?
- Why You Need an E-Newsletter for Your Practice
- How do I recover a file that I have accidentally overwritten?



Ressources

Pour plus de ressources sur l'informatique sécuritaire, visitez le centre No Panic Computing à www.NoPanicComputing.com/safe-smart-computing.php.

Le site comprend des vidéos tels que :

- Comment reconnaître les stratagèmes d'hameçonnage
- Les pages FaceBook et la confidentialité
- Piratage de Windows XP
- Piratage de CD-ROM Windows
- Interview de No Panic Computing à CITY-TV
- Interview de No Panic Computing à CHCH-TV
- Interview de No Panic Computing à 680News

Il a aussi des articles sur :

- Sûreté des données : un éléphant dans votre bureau
- Les flux RSS démystifiés
- Qu'est-ce que Twitter?
- Pourquoi publier un bulletin d'information électronique
- Comment récupérer un fichier effacé par erreur?

members receive one month free and AMPs receive two months free.

The company was selected for its ability to not only understand the industry, but for its understanding of today's technology. "Let's face it, the threats and pitfalls of operating a business laptop are more severe and more frequent than they once were. The No Panic Computing team has worked with CAAMP to ensure our technology runs smoothly and safely," he continues.

Asusa says the benefit of having access to 24/7 IT support, including protection against both theft and business interruption, is what made No Panic Computing the complete mobile business solution.

"The No Panic Computing team's commitment to customer service has been a big selling point within the association. Much like a credit card company works to ensure your credit is not compromised, our newest supplier goes to the same measures."

CAAMP expects to see greater emphasis on privacy and safe computing for many years to come. "Through the years, much work has been done to secure company servers and networks. However, the end user computer, specifically laptops and notebooks, are much easier targets today and they require special attention," Asusa explains.

Mortgage professionals across Canada will need to learn more about data protection. "Technology can be misunderstood by many small business owners and mismanagement can lead to disaster. An all-in-one solution that can prevent problems down the road will no doubt prove worthwhile for CAAMP members," says Asusa.

With over 12,000 members and growing, CAAMP understands that providing the right tools is essential for increasing the efficiency and productivity of its members. The newfound relationship with No Panic Computing is but one of many the association hopes to establish over the years.

"We have made a concerted effort to research and educate ourselves on the tools that will best serve the interests of our members," Asusa says. Understanding that No Panic Computing is one of several data security solutions on the market, Asusa and CAAMP are constantly looking at what else is out there. "As an association, we are well positioned to work with likeminded partners that are committed to finding ways of helping our members grow their business. We encourage members to share their insights and personal experiences about how we can protect the best interests of our clients and their businesses," Asusa concludes.

Like Asusa, Larry Keating, President and CEO of No Panic Computing, is excited about the newly-formed relationship with CAAMP and the prospect of teaching its members about privacy and safe computing. "Since mortgage professionals collect, use and disclose personal



vosre crédit ne soit pas compromis, notre nouveau fournisseur prend les mêmes mesures. »

L'ACCHA s'attend à ce qu'on mette de plus en plus l'accent sur la confidentialité et la sécurité informatique. « Au fil des ans, beaucoup de travail a été fait pour sécuriser les serveurs et les réseaux. Toutefois, les ordinateurs portables sont des cibles faciles qui nécessitent une attention particulière. »

Les conseillers hypothécaires ont besoin de se familiariser davantage avec la protection des données. « La méconnaissance de la technologie par les propriétaires de petites entreprises peut les mener au désastre. » Une solution complète qui peut prévenir les problèmes sur la route s'avérera sans doute utile aux membres de l'ACCHA. »

Avec plus de 12 000 membres, l'ACCHA comprend qu'il est essentiel de fournir les bons outils pour accroître la productivité de ses membres. La nouvelle relation avec NPC est l'un des nombreux partenariats que l'Association espère mettre en place au fil des ans.

« Nous avons fait un effort concerté pour nous informer sur les outils qui serviront au mieux les intérêts de nos membres, ajoute M. Asusa. M. Asusa et l'ACCHA continuent de chercher d'autres options. « Nous sommes bien placés pour travailler avec des partenaires qui se sont engagés à trouver des façons d'aider nos membres à développer leurs activités, conclut M. Asusa. Nous encourageons les membres à partager leurs idées et leurs expériences sur la façon dont nous pouvons protéger les intérêts de nos clients. »

Comme M. Asusa, Larry Keating, président de NPC, se réjouit de la relation avec l'ACCHA et de la perspective d'enseigner la sécurité informatique aux membres de l'Association. « Les conseillers hypothécaires traitent des renseignements personnels et doivent donc se conformer aux lois sur la confidentialité, explique M. Keating. En établissant une relation avec l'ACCHA, nous savions que nous pouvions bâtir un climat de confiance avec les clients et renforcer leurs activités commerciales. »

Une fois connu le rapport du Commissariat à la protection de la vie privée, M. Keating a senti que c'était le temps d'aborder l'ACCHA. « Les fournisseurs comme nous peuvent aider l'ACCHA

information regularly, they too have privacy legislation obligations. By establishing a relationship with CAAMP, we knew we could work together to build an atmosphere of trust with clients and strengthen their business operations,” Keating says.

Upon completion of the mortgage brokers audit by the Office of the Privacy Commissioner of Canada, Keating felt the time had come to approach CAAMP. “Suppliers like us can help CAAMP and its members develop a number of best practices with respect to information-handling,” he adds.

The 30-year high technology industry veteran is a strong believer in educating customers on the importance of eliminating data breaches. “Regardless of whether you run a small office in a remote community or operate on Bay Street, you have an obligation to those you do business with to ensure their personal information is secure. We want to work with CAAMP to educate the industry on the importance of the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA)* and what it means to your business,” Keating explains.

Working alongside businesses like No Panic Computing, CAAMP can build privacy policies that outline how to collect, use and disclose a client’s personal information. “It’s important that mortgage professionals educate themselves now about securing personal data so that they don’t leave themselves open to financial liability and lawsuits.”

Using an electronic device like a laptop, notebook or even a USB stick can create unnecessary risk. “There are inherent risks to the technology that mortgage professionals are using on a daily basis. Criminals are working harder to get their hands on your clients’ personal information. The information found on company devices is worth big money on the streets,” Keating says.

Working with suppliers like No Panic Computing has proven to be a great new business development tool for mortgage professionals. “It puts your company at an advantage because you can tell a client that you have security tools in place to protect their personal information,” he adds.

Having worked with associations from across Canada, Keating is impressed by how quickly CAAMP has embraced the technology. “I would put CAAMP at the top of our client list in terms of those who have made a concerted effort to communicate the importance of our services to their members. They fully understand the technological methods that can be used to safeguard personal information,” Keating says.

He feels it’s important for No Panic Computing to work alongside CAAMP to learn more about mortgage

“Since mortgage professionals collect, use and disclose personal information regularly, they too have privacy legislation obligations.”

« Les conseillers hypothécaires traitent des renseignements personnels et doivent donc se conformer aux lois sur la confidentialité. »

et ses membres à adopter les meilleures pratiques en matière de traitement de l’information », ajoute-t-il.

Avec ses 30 ans d’expérience, il est un fervent partisan de l’éducation des clients sur l’importance d’éliminer les fuites de données. « Que vous soyez dans une collectivité éloignée ou sur Bay Street, vous avez l’obligation de protéger les renseignements personnels de vos clients. Nous voulons travailler avec l’ACCHA pour informer l’industrie sur l’importance de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) », explique M. Keating.

En travaillant avec des entreprises comme NPC, l’ACCHA peut élaborer des politiques de confidentialité pour ses membres. « Les conseillers hypothécaires doivent se renseigner maintenant sur la sécurisation des données afin de ne pas s’exposer à des poursuites. »

L’utilisation d’un ordinateur portable et même d’une clé USB peut créer des risques inutiles. « Il y a des risques inhérents à la technologie que les conseillers utilisent chaque jour, poursuit M. Keating. Les criminels multiplient les efforts pour mettre la main sur les renseignements de vos clients. Les informations qui se trouvent dans les appareils de votre entreprise valent leur pesant d’or. »

La collaboration avec des partenaires comme NPC est un excellent outil de développement des affaires pour les courtiers. « Cela confère un avantage à votre entreprise, car vous pouvez dire au client que vous avez pris des dispositions pour protéger ses renseignements. »

Ayant travaillé avec des associations de partout au Canada, M. Keating est impressionné par la rapidité avec laquelle l’ACCHA a adopté la technologie. « Je placerais l’ACCHA au sommet de notre liste de clients qui ont fait un effort concerté pour communiquer l’importance de nos services à leurs membres. Ils comprennent parfaitement les méthodes technologiques qui peuvent être utilisées pour protéger les renseignements personnels. »



Larry Keating

professionals' obligations. "Members of CAAMP should make a determined effort to learn more about the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act* and what it means to their business. CAAMP can help walk its members through an introduction to privacy policy and how you can apply it to your clients."

In the coming years, Keating fully expects that how a company collects, uses and discloses personal information will be of even greater importance to Canadians.

"Mortgage professionals will need to pay increasing attention to legislation on compliance obligations. Commerce in the 21st century will see an even greater number of people sharing information via technology," Keating explains. In addition to safeguarding information, he feels it's important for mortgage professionals to develop a training plan for their employees and to introduce a breach response plan.

"CAAMP members should speak with their employees so that they understand their role in implementing privacy policies. They should also introduce a plan of attack should a privacy breach occur and a client's information is accessed without authorization," he concludes. 🏠

To learn more about the No Panic Computing partnership and how you can get involved, visit www.caamp.org under the CAAMP section.

• Keating trouve important pour NPC de travailler aux côtés de l'ACCHA pour en apprendre davantage au sujet des obligations des conseillers hypothécaires. « Les membres de l'ACCHA doivent faire des efforts pour s'informer à propos de la LPRPDE. L'ACCHA peut aider ses membres en adoptant une politique de confidentialité et en expliquant son application. »

Dans les années à venir, M. Keating s'attend à ce que la façon dont une entreprise traite les renseignements personnels soit encore plus importante pour les Canadiens.

« Les conseillers hypothécaires devront accorder une attention accrue aux obligations de respect de la législation, poursuit M. Keating. Le nombre de personnes qui échangent des renseignements commerciaux au moyen de la technologie ne fera qu'augmenter au XXI^e siècle. En plus de protéger l'information, il estime qu'il est important d'élaborer un plan de formation pour les employés et d'introduire un plan d'intervention en cas de fuite.

« Les membres de l'ACCHA devraient parler avec leurs employés afin qu'ils comprennent leur rôle dans la mise en oeuvre des politiques de confidentialité, conclut-il. Ils devraient également mettre en place un plan d'urgence en cas d'accès non autorisé aux renseignements du client. » 🏠

Pour en savoir plus sur le partenariat avec NPC et comment vous pouvez vous impliquer, visitez www.caamp.org sous la rubrique ACCHA.

Equity Lending!

We don't rely on credit, income, or age. We do lend on appraised value. Owner occupied, rental, condo, construction. Rooming houses to farms. Bankruptcy to foreclosure. Corporate and international clients. Fast commitments. Loan amounts from \$10,000 to \$1,000,000. Lender fees as low as 2.5%.



BRITISH COLUMBIA • ALBERTA • ONTARIO



CapitalDirect

Let your house lend a hand.

**UP TO
80%**

LTV Residential
Private Money Lending

1st Mortgages
Rates start at
6.00%
AND UP

2nd Mortgages
Rates start at
7.00%
AND UP

RATES & FEES ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE.

More than \$500 million dollars in mortgage funding since 1997, Member IMBA, CAAMP, AMBA, MBABC, BBB, Offices in Vancouver, Calgary, Edmonton & Toronto.

George Lay

Business Development Manager
British Columbia

Phone: 604 | 329.6067

Fax: 604 | 430.3287

Toll Free: 800 | 625.7747

glay@capitaldirect.ca

Moe Haymour

Business Development Manager
Alberta North

Phone: 780 | 919.9211

Fax: 780 | 665.6010

Toll Free: 800 | 959.9290

mhaymour@capitaldirect.ca

Paula Hutton

Business Development Manager
Alberta South

Phone: 403 | 278.6200

Fax: 403 | 278.6296

Toll Free: 800 | 959.9290

phutton@capitaldirect.ca

Carmelo Buttice

Business Development Manager
Ontario

Phone: 905 | 605.1626

Fax: 905 | 279.4579

Toll Free: 800 | 814.2578

cbuttice@capitaldirect.ca

Trevor Bowie

Business Development Manager
Atlantic Provinces

Phone: 902 | 894.7700

Fax: 902 | 894.7736

Toll Free: 866 | 830.7734

tbowie@capitaldirect.ca