



# Les bases de crédit : Q&R

**Présentateur: Coralie Bilon-Dicanot**

**Date: Septembre 2020**

**1. Q : Dans quel cas un Assureur peut-il enregistrer une dette ?**

R : À l'heure actuelle, ce sont principalement les AG qui utilisent la fonctionnalité de dette sur APEXA. Si un Conseiller a une dette auprès d'un Assureur (pour une récupération, par exemple), l'Assureur pousse généralement cette dette vers l'AG plutôt que de l'enregistrer directement sur le profil APEXA du Conseiller.

**2. Q : Sur APEXA, le pointage de crédit affiche zéro. Qu'est-ce que cela signifie ?**

R : Dans la plupart des cas, un pointage de crédit affiché à 0 sur APEXA indique qu'Equifax détient plusieurs dossiers de crédit pour le même Conseiller. Le Conseiller peut faire corriger ce problème en contactant directement Equifax.

**3. Q : Les propositions de consommateur sont-elles déclarées de la même manière que les faillites - dans un onglet séparé ?**

R : Les propositions de consommateurs apparaîtront sous l'onglet *Faillites* dans APEXA. Vous pouvez consulter ces informations sous la section *Disposition* présente dans la description.

**4. Q : Combien d'années d'historique de faillite sont disponibles dans APEXA ?**

R : Les faillites restent inscrites sur les rapports de crédit Equifax pendant 6 ans après la date de libération, ou 7 ans après la date de dépôt sans date de libération. Si une deuxième faillite est déposée, la première réapparaît sur le rapport de crédit Equifax et les deux faillites restent inscrites pendant 14 ans après la date de libération.

**5. Q : J'ai remarqué que les faillites et les propositions de consommateurs n'apparaissent pas dans des onglets séparés, nous devons effectuer des recherches approfondies dans l'élément individuel - pourquoi cela se produit-il ?**

R : Equifax indique les propositions de consommateurs dans la même catégorie que les faillites. C'est pourquoi ces événements apparaissent tous deux sous *Faillite* dans APEXA. Pour voir les détails, cliquez sur l'icône à droite de l'élément.

**6. Q : À quel point êtes-vous sûrs que les informations d'Equifax sont correctes ? D'expérience personnelle, leurs dossiers ne sont pas toujours exacts et nous constatons qu'ils sont en retard dans la mise à jour de leur système.**

R : Nous sommes confiants dans notre relation avec notre fournisseur Equifax et dans les données qu'ils fournissent à APEXA. S'il y a des retards, des problèmes ou des divergences avec les informations indiquées sur un rapport de crédit dans APEXA, le Conseiller peut contester les informations en contactant directement Equifax. Toutes les mises à jour apportées à un rapport de crédit une fois le différend traité seront mises à jour sur APEXA une fois qu'une nouvelle enquête de crédit est demandée par l'AG ou l'Assureur. Les informations reçues par Equifax proviennent des mêmes sources que les autres fournisseurs de crédit. Cependant, chaque fournisseur dispose de ses propres algorithmes pour calculer des valeurs telles que le pointage de crédit. En conséquence, les éléments discrétionnaires comme le pointage de crédit varieront d'un fournisseur à l'autre.

**7. Q : Est-il possible d'avoir la même classification fournie par Equifax à savoir les niveaux R1 à R9 ?**

**R :** Les informations présentement disponibles dans APEXA sous l'onglet *Changements de cote* comprennent:

- Date de l'ajout
- Date rapportée
- Cote (exemple : Payé tel que convenu et à jour; Pas plus d'un paiement en souffrance, etc.)
- Limite de crédit
- Solde dû
- En souffrance

Plus d'informations sont disponibles en cliquant sur l'icône détail (voir exemple ci-dessous).

À l'heure actuelle, les niveaux R1 à R9 ne figurent pas dans cette section. Toutefois, un commentaire indiquant la présence de paiements en souffrance est disponible sous *Cote*.

**Changements de cotes**

Date de l'ajout	Date rapportée	Cote	Limite de crédit	Solde dû	En souffrance
2017-03-03	2017-févr.	Pas plus d'un paiement en souffrance.	1,000.00 \$	900.00 \$	75.00 \$

  

<b>Membre:</b>	BMO 3213	<b>Numéro de téléphone:</b>		<b>Numéro de compte:</b>	111111111110001
<b>Type de compte:</b>	Renouvelable - Compte ouvert	<b>Termes:</b>		<b>Date d'ouverture:</b>	2015-mars
<b>Compte 30 jours:</b>	2	<b>Compte 60 jours:</b>		<b>Compte 90 jours:</b>	
<b>Revue mensuelle:</b>	2	<b>Dernière activité:</b>	2017-janv.		
<b>Cote précédente n°1:</b>	Pas plus d'un paiement en souffrance.				
<b>Date antérieure n°1:</b>	2016-déc.				
<b>Récit #1:</b>	Versements mensuels				
<b>Récit #2:</b>	Le montant dans la colonne H/C est la limite de crédit				

Dans APEXA, plutôt que d'indiquer les niveaux R1 à R9, le système indique une description textuelle de la cote. Le tableau ci-dessous indique la manière dont les informations sont traduites et affichées dans le système.

Valeur	Texte
R0	Trop récent pour être coté; autorisé mais non utilisé
R1	Payé tel que convenu et à jour
R2	Pas plus d'un paiement en souffrance
R3	Pas plus de deux paiements en souffrance
R4	Plus de trois paiements en souffrance
R5	Au moins 120 jours de retard, mais non classé « 9 »
R7	Effectue des versements régulièrement en vertu d'une entente particulière pour régler les dettes
R8	Reprise de possession
R9	Mauvaise créance, placé en recouvrement

**8. Q : Notre Conseiller a un pointage de crédit de 565 et un assureur refuse de lui fournir un code. Cela veut-il dire qu'il sera refusé par d'autres Assureurs ? S'il ne peut obtenir de code, ses permis et assurances E&O deviennent inutiles. Que doit-il faire ?**

**R :** APEXA est une plateforme logicielle qui regroupe des informations pour le compte des Assureurs, AG, Entreprises et des Conseillers. Les Assureurs indiquent leurs décisions contractuelles en fonction de leurs propres processus opérationnels. Les décisions prises peuvent refléter divers facteurs. Nous ne sommes pas en mesure de confirmer si le pointage de crédit est la raison du refus; s'il est un facteur contributif à la décision, ou si le conseiller sera refusé pour un contrat avec un autre Assureur. Lorsqu'une demande est refusée, nous vous recommandons de contacter directement l'Assureur afin d'avoir des précisions quant à la raison du refus; ou pour savoir si le Conseiller pourrait être considéré ultérieurement. Chaque Assureur dispose de ses propres niveaux d'exigences et de ses seuils de crédit pour un nouveau contrat. Ils sont ainsi les plus à même de vous communiquer leurs critères de sélection et raisons d'un refus. Notez également que la décision d'un seul Assureur ne dicte pas les décisions des autres Assureurs.

**9. Q : Existe-t-il une manière de configurer un déclencheur en cas de faillite ou de proposition du consommateur, et pas seulement en cas de baisse du pointage de crédit ?**

**R :** Pour créer des déclencheurs additionnels liés au crédit, rendez-vous sur *Recherche > Conseiller > Crédit* afin de consulter les options disponibles. Vous trouverez l'option *Faillite* dans la section *Événement de crédit*. La configuration de ce déclencheur fournira de l'information à la fois sur les nouvelles faillites et les nouvelles propositions du consommateur. Le prochain webinaire sur le crédit vous fournira un tutoriel sur la façon de configurer une série de déclencheurs et de vues enregistrées liés au crédit sur APEXA.

**10. Q : Existe-t-il une manière de configurer un déclencheur lorsque l'utilisation du crédit atteint un certain taux ?**

**R :** Il n'existe pas d'option pour personnaliser un déclencheur afin d'afficher un taux d'utilisation spécifique dans APEXA. Le déclencheur lié à l'utilisation du crédit génèrera une tâche à chaque fois qu'un nouvel élément d'utilisation de crédit sera ajouté au profil du Conseiller. Cela inclus les nouvelles vérifications de crédit effectuées ainsi que les mises à jour hebdomadaires d'utilisation du crédit reçues d'Equifax. Equifax enverra un nouvel élément chaque fois que l'utilisation du conseiller est de 80% ou plus.

**11. Q : Quelle est la signification d'une dette qui a été envoyée au recouvrement ?**

**R :** Cela signifie que les paiements du compte sont en souffrance depuis un certain temps et que le prêteur a décidé d'envoyer le compte au recouvrement pour que des mesures supplémentaires soient mises en place. Le Conseiller sera contacté par une agence de recouvrement et cet élément sera disponible sous la section *Recouvrement* dans le rapport de crédit. Cela aura un impact négatif sur le pointage de crédit du Conseiller.

**12. Q : À quelle fréquence les informations telles que le solde dû sont mises à jour ?**

**R :** APEXA effectue un rapport de crédit complet sur les Conseillers dès lors qu'ils complètent leur profil. Après ce rapport initial, les AG et les Assureurs ont l'option de commander un rapport de crédit additionnel à leur frais. APEXA souscrit également à un programme de mises à jour hebdomadaires des éléments existants du rapport initial. Le pointage de crédit est mis à jour de manière mensuelle.

**13. Q : Pouvez-vous confirmer que ces interrogations de crédit sont des « demandes de crédit sans impact » et qu'elles n'affecteront pas le pointage de crédit des Conseillers ?**

**R :** C'est exact. Lorsqu'un Conseiller accepte une invitation et complète son profil sur APEXA, il consent à une vérification de crédit complète unique qui se reflètera sur son profil. Les « demandes de crédit sans impact » ou « soft check » fournissent des mises à jour sur des données spécifiques relatives à leur enquête de crédit initiale et n'affectent pas le pointage de crédit.

**14. Q : Comment la souscription à une deuxième hypothèque affecte-t-elle un pointage de crédit ?**

**R :** Equifax dispose d'un algorithme utilisé pour produire le pointage de crédit connu sur le nom *Equifax Risk Score*. Le pointage de crédit Equifax est composé de différents segments et de pondérations pour chaque segment. Ces éléments ont un impact sur le pointage.

Une deuxième hypothèque aura un impact sur différentes catégories de l'algorithme, et ainsi sur le pointage de crédit.

L'impact sera différent d'une personne à une autre. En effet, une partie du calcul du pointage de crédit comprend la durée de l'historique d'antécédents de crédit ainsi que le nombre d'événements de crédit. Une seconde hypothèque impacterait donc :

- L'utilisation. Ce segment correspond à 30% du pointage de crédit.
- Le type de produit de crédit (nombre et type de comptes). Ce segment représente 10% du pointage de crédit.
- Segment d'enquête - une enquête de crédit étant effectuée avant l'émission de l'hypothèque. Ce segment représente 10% de la cote de crédit.

De l'information plus détaillée sur la manière dont est calculé le pointage de crédit est disponible à l'adresse suivante :

<https://www.consumer.equifax.ca/fr/personnel/education/cote-de-credit/comment-sont-calculés-scores-de-credit/>

**15. Q : Savez-vous quels Assureurs et AG enregistrent des dettes publiques sur APEXA à ce jour ?**

**R :** Nous ne disposons pas de cette information car elle est basée sur les procédures opérationnelles de chaque AG et Assureur. Toutefois, nous savons que cette fonctionnalité est principalement utilisée par les AG, dans la mesure où les dettes impayées aux Assureurs sont souvent assignées aux AG après une période de 1 à 3 mois. Nous savons que certains AG utilisent déjà cette fonctionnalité et que d'autres ont indiqué que l'ajout des dettes sur APEXA faisait désormais parti de leur processus. Notre base d'utilisateurs a augmenté de manière significative

cette année, nous avons ainsi prévu de tenir des séminaires sur la conformité afin de réviser les bonnes pratiques, y compris la saisie des dettes sur APEXA.

**16. Q : Un nouvel actionnaire créé son profil et nous ne voyons pas d'enquête de crédit. Le statut de l'enquête affiche *En attente* depuis plusieurs mois. Nous nous sommes fait dire que l'actionnaire devait se connecter à la plateforme afin d'y ajouter son NAS. L'actionnaire ne reçoit-il pas une notification indiquant qu'il manque de l'information sur son profil ?**

R : En cas d'échec de l'enquête de crédit basée sur les informations du profil APEXA, les Conseillers ou les Actionnaires sont tenus d'ajouter des informations supplémentaires. Aucune notification externe n'est envoyée à l'individu. De manière générale, les AG entrent en contact avec les Conseillers et Actionnaires et leur demande de se connecter à APEXA afin de fournir des informations supplémentaires (de préférence leur NAS). Lorsqu'ils se connectent à leur profil, un écran intitulé *Demande de vérification de crédit – Equifax* apparaîtra. L'information la plus efficace à fournir est le NAS. Toute information supplémentaire fournie à cet écran ne sera utilisée que par Equifax – afin de compléter la vérification de crédit - et ne sera pas conservée par APEXA.

**17. Q : Les Conseillers sont-ils avertis lorsqu'une dette a été ajoutée à son profil et partagée aux autres AG ?**

R : Oui, les Conseillers recevront un courriel dès lors qu'une dette aura été ajoutée à l'un de leur contrat. Ce courriel est envoyé alors que la dette a toujours le statut Privé. Les Conseillers peuvent consulter leurs dettes dans leur profil APEXA sous l'onglet *Dettes avec l'industrie*.

**18. Q : Les Assureurs indiquent-ils aux AG s'ils ont déjà vécu un mauvais historique de remboursement de dette avec un conseiller ?**

R : Les Assureurs peuvent choisir d'enregistrer des dettes à un contrat Conseiller ou d'ajouter des commentaires à un Contrat. Cela dépendra de leurs processus opérationnels.