

Report de remboursement de prêt d’exception

Qu’est-ce qu’un report de remboursement de prêt d’exception?

Pour aider les clients directement touchés par la COVID-19, nous offrons de façon exceptionnelle de reporter de 90 jours leurs remboursements de prêts à l’épargne (prêt REER et prêt pour investissement).

Quels produits sont compris dans ce processus d’exception?

Les prêts REER et prêts pour investissement sont inclus, pourvu qu’ils soient en vigueur en date du 15 mars 2020 ou avant.

Les clients devront-ils payer des intérêts?

Oui, l’intérêt continuera de s’accumuler pendant les mois où ils n’effectuent pas de paiement.

Comment les clients peuvent-ils demander le report de remboursement de prêt?

L’emprunteur doit communiquer lui-même avec le service à la clientèle par téléphone au 1 844 4iA-INFO (1 844 442-4636) d’ici au 30 juin 2020.

Quels sont les critères d’admissibilité?

Lors de l’appel au service à la clientèle, le client devra répondre aux questions suivantes :

« Est-ce que l’une des situations suivantes s’applique pour vous et si oui, laquelle? »

- Vous devez vous placer en quarantaine pendant 14 jours, puisque vous :
 - Revenez d’un voyage hors du Canada;
 - Avez été en contact étroit avec une personne qui est ou pourrait être atteinte de la COVID-19;
 - Avez été informé par un représentant de l’autorité de santé publique que vous aviez peut-être été exposé au virus et que vous devez vous placer en quarantaine.
- Vous avez été mis à pied temporairement, perdu votre emploi ou subi une baisse de revenu de plus de 30 %;
- Vous devez vous absenter du travail pour prendre soin d’un enfant ou d’un membre de la famille atteint de la COVID-19. »

Si la réponse confirme que les difficultés financières sont causées par l’une des situations ci-dessus, nous offrirons au client de reporter par exception le remboursement du prêt de 90 jours.

Les travailleurs autonomes ayant perdu leur source de revenus en raison de la crise sont-ils admissibles?

Oui. Si un client est travailleur autonome et éprouve des difficultés financières en raison de la COVID-19, nous lui offrirons aussi de reporter par exception ses remboursements de prêts à l’épargne de 90 jours.

Comment le report de remboursement de prêt fonctionne-t-il?

Prêt REER

Les intérêts seront cumulés et les remboursements seront reportés pour une période de 3 mois. Par exemple, si le client devait finir de rembourser son prêt dans 13 mois, il le remboursera maintenant dans 16 mois. Lors de l'appel, le client sera avisé que l'intérêt continuera de s'accumuler pendant les mois où il n'effectue pas de paiement.

Prêt pour investissement

- Si le mode de remboursement est « **capital et intérêts** », la procédure est la même que pour le prêt REER ci-dessus.
- Si le mode de remboursement est « **intérêts seulement** », la procédure ci-dessous s'applique :
Lors de l'appel, nous informerons le client que le remboursement des 3 paiements mensuels à venir sera amorti sur les 12 mois suivant le délai de 90 jours.

Pourquoi le prêt REER n'est pas compris dans le processus d'exception?

Le remboursement par DPA n'est pas obligatoire. Il peut donc être arrêté sans impact négatif pour le client mis à part le fait que ce dernier devra payer plus d'intérêt en ne remboursant pas son prêt de façon régulière.

Puis-je présenter une demande au nom d'un client?

Non, mais vous pouvez informer le client des mesures de report de remboursement de prêt d'exception et le diriger vers le service à la clientèle par téléphone au 1 844 4iA-INFO (1 844 442-4636).

Est-ce que je recevrai mes commissions pendant la période de report?

S/O – Les commissions sont payées au moment de l'investissement.

Devrai-je communiquer avec le client après les 90 jours pour lui demander de recommencer à rembourser son prêt?

Non, lors de l'appel avec le service à clientèle, le client sera avisé que les paiements seront réactivés après les 90 jours.

Report des DPA du Diploma

Est-ce que l'un de mes clients peut suspendre ses DPA de son contrat Diploma ?

Oui, selon la période de grâce prévue au contrat. Le produit Diploma permet au client de temporairement suspendre ses contributions mensuelles jusqu'à 3 mois pour les contrats 47 mois et moins d'existence, ou de 6 mois pour les contrats étant en vigueur depuis 48 mois et plus.

Comment les clients peuvent-ils demander de suspendre ses DPA?

Le client ou son conseiller peut nous contacter par téléphone afin de suspendre les DPA ou nous faire parvenir le formulaire [F51-184-1](#) signé du client.

Comment le client peut-il rembourser ses DPA manquants?

Une fois les DPA réactivés, le client ou le conseiller peut nous faire parvenir une demande par courriel ou par téléphone afin de prélever un montant forfaitaire pour rembourser une partie ou la totalité des DPA manquants.

Est-ce qu'il y a une mesure additionnelle afin d'aider mon client à rembourser les DPA manquants, particulièrement si les frais de tolérance ont été appliqués ?

Nous pouvons offrir au client de souscrire à un prêt REEE afin de rembourser les DPA manqués pour une raison liée à la COVID-19, si les DPA ont été suspendus entre le 15 mars et le 30 juin 2020.

L'étude du prêt REEE sera allégé afin de permettre aux clients de reprendre leur DPA manquants. Le prêt pourra être remboursé lors du premier paiement d'aide aux études ou par paiements forfaitaires ou automatisés (DPA). Le taux d'intérêt s'appliquera pour la durée du prêt, le taux est disponible [ICI](#). Pour plus de détails sur le fonctionnement des prêts REEE, cliquer [ICI](#).

Comment les clients peuvent-ils faire la demande pour obtenir un prêt REEE ?

Les clients devront communiquer avec leur conseiller afin de faire une demande de prêt REEE, et nous soumettre un formulaire [F39](#). Si le montant du prêt est de 500 \$ et plus, l'adhésion peut être complétée à l'aide de l'outil électronique [Demande de prêt REEE](#).

Suspension des DPA des contrats et séries Ecoflextra

Est-ce que l'un de mes clients peut suspendre ses DPA de son Ecoflextra ?

Oui, pour aider les clients directement touchés par la COVID-19, nous offrons de façon exceptionnelle de suspendre de 90 jours leurs DPA Ecoflextra et les réactiver après 90 jours.

Comment les clients peuvent-ils demander de suspendre ses DPA de son Ecoflextra ?

Le client doit communiquer lui-même avec le service à la clientèle par téléphone au 1 844 4iA-INFO (1 844 442-4636) d'ici le 30 juin 2020.

Quels sont les critères d'admissibilité?

Lors de l'appel au service à la clientèle, le client devra répondre aux questions suivantes :

« Est-ce que l'une des situations suivantes s'applique pour vous et si oui, laquelle?

- Vous devez vous placer en quarantaine pendant 14 jours, puisque vous :
 - Revenez d'un voyage hors du Canada;
 - Avez été en contact étroit avec une personne qui est ou pourrait être atteinte de la COVID-19;
 - Avez été informé par un représentant de l'autorité de santé publique que vous aviez peut-être été exposé au virus et que vous devez vous placer en quarantaine.
- Vous avez été mis à pied temporairement, perdu votre emploi ou subi une baisse de revenu de plus de 30 %;
- Vous devez vous absenter du travail pour prendre soin d'un enfant ou d'un membre de la famille atteint de la COVID-19. »

