

Guide pour parler aux créanciers

Si vous avez de la difficulté à payer vos factures en raison de la COVID-19, vous pourriez peut-être prendre des dispositions avec votre créancier. Certains prêteurs et fournisseurs de services, comme les sociétés de cartes de crédit et les fournisseurs de téléphonie cellulaire, offrent des options d'allègement des paiements. Vous devez appeler pour en faire la demande, et les options d'allègement des paiements peuvent être offertes au cas par cas.

Si on vous offre un report de paiement, vous aurez plus de temps pour payer votre facture, mais il vous faudra tôt ou tard la payer. Sachez que l'intérêt continuera à s'accumuler durant la période pendant laquelle votre paiement est différé.

Avant l'appel

Lorsque vous appelez votre créancier, il vous posera probablement quelques questions au sujet de votre situation financière actuelle.

Il serait utile de préparer à l'avance les informations suivantes :

- **les répercussions de la COVID-19 sur votre situation financière**, par exemple la perte de votre emploi;
- **les modifications de votre revenu brut** (le montant total de votre revenu obtenu du travail, des avantages sociaux et autres) **et de votre revenu net** (le montant d'argent réel que vous avez gagné);
- **les modifications de vos dépenses** (par exemple : nourriture, abri, services publics, dettes);
- **les coordonnées de la société** que vous allez appeler et le nom de la personne à qui vous allez parler. Certaines sociétés pourront avoir un service ou du personnel désigné pour parler aux clients des options d'allègement et de paiement.

Pendant l'appel

1. Expliquez votre situation

Vous pouvez commencer votre demande en expliquant comment vos finances ou votre situation ont été touchées par la COVID-19. Soyez prêt à fournir des renseignements sur les modifications de votre revenu et de votre budget.

2. Demandez quelles sont les options offertes

Expliquez que vous avez de la difficulté à effectuer des paiements et demandez quelles sont les options qui vous sont offertes. Certains fournisseurs de services publics, d'Internet et de téléphonie cellulaire offrent des options de paiement flexibles. Certaines cartes de crédit offrent des reports de paiement minimum et des taux d'intérêt réduits.

3. Posez des questions Ask questions

Si le prêteur ou le fournisseur de services est en mesure d'offrir différentes options de paiement, assurez-vous de comprendre ce que cela signifie en ce qui concerne la modification de vos paiements futurs et comment cela pourrait toucher votre crédit futur.

Guide pour parler aux créanciers

Voici quelques questions à poser :

- Qu'est-ce que cela change dans les modalités et conditions? Pouvez-vous m'expliquer toutes les modifications et confirmer le tout par écrit?
- Quelle sera l'incidence sur la durée de mon prêt? (Si vous appelez au sujet d'un prêt)
- Cela nuira-t-il à ma cote de crédit? Cela affectera-t-il ma solvabilité?
- La modification des modalités me nuira-t-elle d'une quelconque façon?
- Puis-je effectuer des paiements forfaitaires plus tard? Quand et combien?
- Y a-t-il des clauses en petits caractères que je devrais connaître?

4. Demandez leur meilleure recommandation

Une fois que la personne vous a fourni quelques options et que vous avez posé des questions pour bien comprendre les modalités et conditions, demandez-lui ce qu'elle vous recommande en fonction de votre situation.

Conseils généraux

- **Posez de nombreuses questions** pour vous assurer de bien comprendre toutes les nouvelles modalités et conditions.
- **Demandez au créancier de vous expliquer le processus en détail** et n'hésitez pas à lui demander de ralentir ou de répéter l'information si vous n'êtes pas certain d'avoir bien compris.
- **Prenez en note l'information importante** pendant votre conversation, comme le nom de la personne à qui vous avez parlé, la date à laquelle vous avez appelé et les réponses aux questions que vous avez posées.
- **Obtenez toutes les nouvelles modalités et conditions par écrit.**
- **Prévoyez de communiquer avec eux plus tôt que plus tard.** Il est peu probable que des taux d'intérêt réduits ou des paiements différés puissent être appliqués rétroactivement.

Si vous vous sentez dépassé :

- Vous pouvez demander à une personne de confiance d'être avec vous pendant la conversation pour obtenir du soutien. Si vous souhaitez que cette personne parle en votre nom, vous devrez au préalable donner votre autorisation au créancier.
- Vous avez la possibilité de rappeler si vous avez besoin de temps pour comprendre toutes les informations et y réfléchir.
- Demandez si vous allez pouvoir parler à la même personne lorsque vous appellerez. Si ce n'est pas le cas, demandez à la personne en ligne de s'assurer qu'elle a bien consigné l'information dans votre dossier afin que vous n'ayez pas à la répéter lorsque vous appellerez.

Nous sommes reconnaissants à la Credit Counselling Society et à Thunder Bay Counselling en Ontario pour leurs conseils sur le contenu dans le cadre de l'élaboration de cette ressource.