[[La version française suit]](#_Outil_de_soumission) Protected - Only for use and distribution to CMHC Clients (XYZ)



# Default Management Request Submission Tool

# Questions and Answers

November 30th, 2020

**Default Management Requests**

1. **Question**

Will legacy default management approvals be entered into the default management request upload tool? For example, say two years down the road borrowers require assistance, would an approval that was completed in 2017 be in the default management request upload tool for future viewing?

Answer

We will currently only be adding default management approvals that are submitted after the release of the default management request submission tool. We will also be including new default management requests that are emailed or faxed to CMHC in the inventory as this will be the process for tracking all default management requests going forward.

**2. Question**

Section G) GDS & TDS Calculations states Monthly Household Housing Expenses and Monthly Household Unsecured Debt Expenses – should all fields in this section be completed with a monthly value?

Answer

All fields in this section should be completed with monthly values.

**3. Question**

Where would child support payments be included?

Answer

Child support payments should be entered in section H) Other Financial Obligations.

**4. Question**

When entering loan/LOC balance(s), should only loans associated with the submitting lending institution be entered or should all loans included on clients’ credit bureau be entered?

Answer

All the liabilities on the credit bureau should be included in the default management request.

**5. Question**

If the subject mortgage is a variable loan type, should the amortization date or the review date be entered, as a renewal date may not be available for this type of loan?

Answer

The amortization date NOT the review date should be entered for variable loan types.

**6. Question**

In situations where the lender is not certain which default tool to use will a CMHC officer review the request and suggest available default management options?

Answer

A CMHC officer will contact you to discuss an alternative workout plan which will be visible to you on the new platform.

**7. Question**

Will the lender contact info be prepopulated based on the user login?

Answer

In Section A) Lender Details, every field except Lender Reference Number will prefilled based on your Lender Code.

**8. Question**

Will the system allow you to enter co-borrowers in Section C?

Answer

In Section A) Lender Details, every field except Lender Reference Number will prefilled based on your Lender Code

**Default Management Policy**

**9. Question**

What if today we used six months of deferrals due to COVID-19 and in two years the members have financial difficulty and we want to use the default program, is this considered a second default?

Answer

This would be considered a second default.

**10. Question**

If the lender is following the steps outlined in the Playbook, do they still need to submit all default management files to CMHC?

Answer

As neither the default management tools available to you and to your clients nor the associated policies are changing, you may continue to follow your existing processes allowing you to treat certain default files without submission to CMHC. The benefit of using the new platform for all your default management files is having a centralized view into your complete default management inventory.

**11. Question**

Can the lender use a city / rural municipality value for the current market value as opposed to having to obtain a CMA?

Answer

The assessed value may be used, however, these are typically much lower than the market value of the property.

**12. Question**

If using assessed value, how much extra is acceptable to obtain current market value?

Answer

The acceptable value criteria will remain the same as per existing CMHC default management policy.

**13. Question**

Should gross property taxes or net property taxes be used?

Answer

Monthly net property taxes should be used.

**Default Management Inventory**

**14. Question**

Will the lender be notified when CMHC has made a decision on a submitted default management request file?

Answer

The individual that submitted the default management request will receive an email notification each time there is an update to the file. These updates will also be visible in the default management inventory.

**15. Question**

Does the default management inventory include everything submitted by a given lender or only those files submitted by an individual employee?

Answer

The default management inventory will include all submitted default management requests submitted under a specific Lender Code.

**16. Question**

Will the lender able to view uploaded documents?

Answer

All submitted default management requests as well as the uploaded supporting documents may be viewed in the default management inventory.

**17. Question**

Do the submitted requests drop off from the inventory after a certain period of time?

Answer

The files will remain visible in the default management inventory.

**18. Question**

If one employee starts the file and later leaves the lending institution, can another employee take over the file in the inventory?

Answer

The inventory is available to all default management users within the lending institution who are registered to use the platform.

**System Functionality**

**19. Question**

What browser types can we use to access the Insurance Servicing Tools?

Answer

Lenders are welcome to use the browser of their choice, but it is recommended that IE 11+ or Chrome are used as these have been fully tested.

**20. Question**

Is it possible to save the entered information if a lender is not able to fully complete the homeowner default management request?

Answer

There is no save functionality available at this time. Navigate away from the request page, switching your language settings or timing out of the system will result in the data you entered to be lost.

**21. Question**

Is there a way to pull information from the lenders’ system into default management request upload tool?

Answer

At this time, the default management request submission tool does not currently support system to system connection or bulk upload, therefore, it is necessary to input the information into the default management request form.

**Access**

**22. Question**

Does the Microsoft invite have to be accepted within a certain time limit?

Answer

The invite will not expire. However, we suggested accepting it when you receive it.

**Deferral Reporting**

**23. Question**

In a situation where a customer utilized six months of COVID-19-related deferrals but is now making regular payments, should this type of file be submitted to CMHC?

Answer

Please follow the existing playbook unless the file exceeds your authority limits.

**24. Question**

Will monthly reporting of files in deferral status need to continue to be submitted or will the new default management platform become the new process?

Answer

Monthly deferral reporting is required for loans that are still in deferred status. Once default management has commenced, the loan would no longer be deemed in deferred status, therefore will not require to be reported within the monthly deferral reporting.

**Arrears Reporting**

**25. Question**

Should this tool be used for monthly arrears reporting going forward?

Answer

This tool is specifically for homeowner default management request submissions and not for arrears reporting. The arrears reporting functionality will be available later in 2021.

**Claims**

**26. Question**

How will the default management request submission tool work with ECS? Should the lender be using the new platform to submit documents to commence the claim process?

Answer

The default management request submission tool only deals with default management requests. The transformation of Homeowner Claims is scheduled for the next phase of the Insurance Servicing transformation (towards the end of 2021). More details regarding claims will be provided at a later date.

**Support**

**27. Question**

Will the Handbook be contained within the Insurance Servicing Tools?

Answer

Access to the Handbook through emiliWeb via existing credentials will remain unchanged.

 Protégé – Utilisation et distribution réservées aux clients de la SCHL (XYZ)



# Outil de soumission des demandes de gestion des cas de défaut

# Questions et réponses

Le 30 novembre 2020

**Demandes de gestion des cas de défaut**

**1. Question**

Les anciennes approbations de gestion des cas de défaut seront-elles entrées dans l’outil de soumission des demandes de gestion des cas de défaut? Par exemple, si dans deux ans des emprunteurs ont besoin d’aide, est-ce qu’une approbation obtenue en 2017 figurera dans l’outil de soumission des demandes de gestion des cas de défaut pour consultation ultérieure?

Réponse

À l’heure actuelle, nous ajouterons seulement les approbations de gestion des cas de défaut qui sont soumises après le lancement de l’outil de soumission des demandes de gestion des cas de défaut. Nous inclurons également dans le répertoire les nouvelles demandes de gestion des cas de défaut envoyées par courriel ou par télécopieur à la SCHL, car c’est le processus de suivi de toutes les demandes de gestion des cas de défaut qui sera utilisé à l’avenir.

**2. Question**

La section G, Calculs des rapports ABD et ATD, indique les dépenses mensuelles liées au logement des ménages et les charges mensuelles de dette non garantie des ménages. Doit-on remplir tous les champs de cette section avec une valeur mensuelle?

Réponse

Oui, tous les champs de cette section doivent être remplis avec des valeurs mensuelles.

**3. Question**

À quel endroit le montant d’une pension alimentaire doit-il être indiqué?

Réponse

Le montant d’une pension alimentaire doit être saisi à la section H, Autres obligations financières.

**4. Question**

Lorsqu’on entre le solde d’un prêt ou d’une marge de crédit, doit-on entrer seulement les prêts associés à l’institution prêteuse qui soumet la demande ou tous les prêts inclus dans le dossier de crédit du client?

Réponse

Toutes les dettes inscrites au dossier de crédit doivent être incluses dans la demande de gestion des cas de défaut.

**5. Question**

Si le prêt hypothécaire en question en est un à taux variable pour lequel une date de renouvellement pourrait ne pas être disponible, doit-on entrer la date d’amortissement ou la date de révision?

Réponse

Pour les types de prêts à taux variable, il faut entrer la date d’amortissement et NON la date de révision.

**6. Question**

Dans les cas où le prêteur n’est pas certain de l’outil de gestion des cas de défaut à utiliser, un agent de la SCHL examinera-t-il la demande et proposera-t-il des options de gestion des cas de défaut?

Réponse

Un agent de la SCHL communiquera avec vous pour discuter d’un plan de sauvetage de rechange que vous pourrez voir sur la nouvelle plateforme.

**7. Question**

Les coordonnées du prêteur seront-elles préremplies en fonction des données de connexion de l’utilisateur?

Réponse

À la section A, Détails sur le prêteur, tous les champs, sauf celui du numéro de référence du prêteur, seront remplis automatiquement en fonction de votre code de prêteur.

**8. Question**

Le système permettra-t-il d’entrer les coemprunteurs à la section C?

Réponse

À la section A, Détails sur le prêteur, tous les champs, sauf celui du numéro de référence du prêteur, seront remplis automatiquement en fonction de votre code de prêteur.

**Politique sur la gestion des cas de défaut**

**9. Question**

Si on avait recours aujourd’hui à des reports de six mois en raison de la COVID-19 et que, dans deux ans, les membres éprouvaient des difficultés financières et qu’on voulait utiliser le programme de gestion des cas de défaut, serait-ce considéré comme un deuxième défaut?

Réponse

Oui, cela serait considéré comme un deuxième défaut.

**10. Question**

Si le prêteur suit les étapes décrites dans le Guide stratégique, doit-il quand même soumettre tous les dossiers de gestion des cas de défaut à la SCHL?

Réponse

Comme les outils de gestion des cas de défaut dont vous et vos clients disposez ne changent pas, ni d’ailleurs les politiques connexes, vous pouvez continuer à suivre les processus existants qui vous permettent de traiter certains dossiers de cas de défaut sans les soumettre à la SCHL. L’avantage d’utiliser la nouvelle plateforme pour tous vos dossiers de gestion des cas de défaut est d’avoir une vue centralisée de votre répertoire complet de gestion des cas de défaut.

**11. Question**

Le prêteur peut-il utiliser la valeur établie par une ville ou une municipalité rurale pour la valeur marchande actuelle plutôt que d’avoir à obtenir celle d’une analyse comparative du marché?

Réponse

Le prêteur peut utiliser la valeur évaluée, mais elle est généralement beaucoup plus basse que la valeur marchande de la propriété.

**12. Question**

Si on utilise la valeur évaluée, quel montant supplémentaire est acceptable pour obtenir la valeur marchande actuelle?

Réponse

Les critères de valeur acceptable demeureront les mêmes que ceux définis dans la politique de gestion des cas de défaut en vigueur de la SCHL.

**13. Question**

Devrait-on utiliser l’impôt foncier brut ou l’impôt foncier net?

Réponse

L’impôt foncier mensuel net doit être utilisé.

**Répertoire de gestion des cas de défaut**

**14. Question**

Le prêteur sera-t-il avisé lorsque la SCHL aura pris une décision concernant un dossier de demande de gestion des cas de défaut qui a été soumis?

Réponse

La personne qui a soumis la demande de gestion des cas de défaut recevra un avis par courriel chaque fois que le dossier sera mis à jour. Ces mises à jour seront également visibles dans le répertoire de gestion des cas de défaut.

**15. Question**

Le répertoire de gestion des cas de défaut comprend-il tout ce qui a été soumis par un prêteur donné ou seulement les dossiers soumis par un employé?

Réponse

Le répertoire de gestion des cas de défaut comprendra toutes les demandes de gestion des cas de défaut soumises pour un code de prêteur particulier.

**16. Question**

Le prêteur pourra-t-il consulter les documents téléversés?

Réponse

Toutes les demandes de gestion des cas de défaut soumises ainsi que les documents justificatifs téléversés peuvent être consultés dans le répertoire de gestion des cas de défaut.

**17. Question**

Les demandes soumises sont-elles retirées du répertoire après une certaine période?

Réponse

Les dossiers demeureront visibles dans le répertoire de gestion des cas de défaut.

**18. Question**

Si un employé commence le dossier et quitte plus tard l’institution prêteuse, un autre employé peut-il prendre en charge le dossier dans le répertoire?

Réponse

Le répertoire est accessible à tous les utilisateurs de la gestion des cas de défaut de l’institution prêteuse qui sont inscrits pour utiliser la plateforme.

**Fonctionnalité du système**

**19. Question**

Quels types de navigateurs peut-on utiliser pour accéder aux outils d’administration de l’assurance?

Réponse

Les prêteurs peuvent utiliser le navigateur de leur choix, mais il est recommandé d’utiliser Internet Explorer, version 11 ou plus récente, ou Chrome, car ceux-ci ont été entièrement testés.

**20. Question**

Est-il possible d’enregistrer les renseignements saisis si un prêteur n’est pas en mesure de remplir entièrement la demande de gestion des cas de défaut de propriétaires-occupants?

Réponse

Il n’y a pas de fonction d’enregistrement pour le moment. Si le délai du système expire ou si vous quittez la page de demande ou changez les paramètres de langue, vous perdrez les données que vous avez entrées.

**21. Question**

Y a-t-il un moyen d’extraire l’information du système des prêteurs et de l’intégrer à l’outil de soumission des demandes de gestion des cas de défaut?

Réponse

À l’heure actuelle, l’outil de soumission des demandes de gestion des cas de défaut ne prend pas en charge la connexion de système à système ni la soumission en bloc. Il est donc nécessaire d’entrer l’information dans le formulaire de demande de gestion des cas de défaut.

**Accès**

**22. Question**

L’invitation de Microsoft doit-elle être acceptée à l’intérieur d’un certain délai?

Réponse

L’invitation n’expirera pas. Toutefois, nous vous suggérons de l’accepter dès que vous la recevez.

**Rapports sur les reports**

**23. Question**

Dans une situation où un client a utilisé six mois de reports liés à la COVID-19, mais qu’il effectue maintenant des paiements réguliers, ce type de dossier devrait-il être soumis à la SCHL?

Réponse

Veuillez suivre le guide stratégique existant, à moins que le dossier ne dépasse les limites de vos pouvoirs.

**24. Question**

Les rapports mensuels sur les dossiers faisant l’objet de reports devront-ils continuer d’être soumis ou la nouvelle plateforme de gestion des cas de défaut deviendra-t-elle le nouveau processus?

Réponse

Un rapport mensuel sur les reports est requis pour les prêts dont l’état indique toujours qu’ils sont reportés. Lorsque la gestion des cas de défaut est amorcée, le prêt n’est plus considéré comme étant différé; il n’aura donc pas à être signalé dans le rapport mensuel sur les reports.

**Rapports sur les prêts en souffrance**

**25. Question**

À l’avenir, cet outil devrait-il être utilisé pour les rapports mensuels sur les prêts en souffrance?

Réponse

Cet outil s’applique spécifiquement aux demandes de gestion des cas de défaut de propriétaires-occupants et non aux rapports sur les prêts en souffrance. La fonctionnalité de rapport sur les prêts en souffrance sera disponible plus tard en 2021.

**Demandes de règlement**

**26. Question**

Comment l’outil de soumission des demandes de gestion des cas de défaut fonctionnera-t-il avec le Service amélioré des demandes de règlement (SADR)? Le prêteur devrait-il utiliser la nouvelle plateforme pour soumettre des documents afin d’amorcer le processus de demande de règlement?

Réponse

L’outil de soumission des demandes de gestion des cas de défaut ne traite que les demandes de gestion des cas de défaut. La transformation des demandes de règlement pour propriétaires-occupants est prévue pour la prochaine phase de la transformation de l’Administration de l’assurance (vers la fin de 2021). De plus amples renseignements sur les demandes de règlement seront fournis à une date ultérieure.

**Soutien**

**27. Question**

Le Manuel fera-t-il partie des outils d’administration de l’assurance?

Réponse

L’accès au Manuel par emiliWeb au moyen des identifiants existants demeurera inchangé.