



Agence de la consommation  
en matière financière du Canada

Financial Consumer  
Agency of Canada



*Comprendre votre  
dossier de crédit  
et votre pointage de crédit*

## **Table des matières**

<i>Vos antécédents en matière de crédit .....</i>	<i>1</i>
<i>Comprendre votre dossier de crédit .....</i>	<i>1</i>
<i>Comprendre votre pointage de crédit .....</i>	<i>8</i>
<i>Vérifier votre dossier et votre pointage de crédit .....</i>	<i>15</i>
<i>Établir des antécédents en matière de crédit .....</i>	<i>18</i>

## Vos antécédents en matière de crédit

S'il vous est déjà arrivé de contracter un prêt, d'utiliser une carte de crédit ou de profiter d'une offre « achetez maintenant, payez plus tard », vous avez des antécédents en matière de crédit.

Chaque fois qu'une institution financière, par exemple une banque, une société émettrice de cartes de crédit, ou encore un autre type d'entreprise, vous accorde du crédit, elle peut transmettre de l'information aux agences d'évaluation du crédit à savoir si vous effectuez vos paiements à temps. Les agences d'évaluation du crédit, aussi appelées bureaux de crédit, recueillent de l'information sur vous et sur le temps que vous prenez pour rembourser l'argent que vous avez emprunté. Cette information constitue ce qu'on appelle vos « antécédents en matière de crédit ». Lorsque vous voudrez emprunter de l'argent dans le futur, votre prêteur communiquera avec une agence d'évaluation du crédit pour vérifier si vous avez de bons antécédents en matière de crédit.

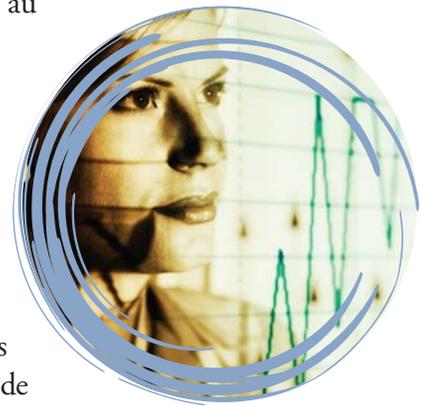
Il est très important d'avoir de bons antécédents en matière de crédit. Dans le cas contraire, un prêteur peut refuser de vous accorder un prêt. Vous pourriez alors ne pas être en mesure d'obtenir une hypothèque pour acheter une nouvelle maison ou un prêt personnel. Si le prêteur accepte de vous financer, de mauvais antécédents en matière de crédit pourraient signifier qu'un taux d'intérêt plus élevé vous sera imposé. De mauvais antécédents en matière de crédit peuvent également vous nuire à plusieurs égards. Par exemple, un propriétaire peut refuser de vous louer un appartement en raison de vos mauvais antécédents en matière de crédit.

Une agence d'évaluation du crédit fournit de l'information sur les antécédents en matière de crédit de deux façons : sous la forme d'un dossier de crédit et d'un pointage de crédit.

## Comprendre votre dossier de crédit

### *Qu'est-ce qu'un dossier de crédit?*

Comme pour des millions d'autres personnes, vos antécédents en matière de crédit sont conservés par au moins une des trois agences d'évaluation du crédit au Canada : Equifax, TransUnion et les Bureaux de crédit du Nord. Ces documents sont appelés des dossiers de crédit.



Un dossier de crédit donne un aperçu de vos antécédents en matière de crédit. C'est l'un des principaux outils que les prêteurs utilisent pour accepter ou refuser de vous consentir un prêt ou du crédit.

### *Qui peut consulter votre dossier de crédit?*

Vous avez le droit de prendre connaissance du contenu de votre dossier de crédit. Personne d'autre ne peut avoir accès à votre dossier de crédit à moins que vous ne le permettiez.

Habituellement, lorsque vous signez des documents comme une demande de prêt ou de carte de crédit, vous autorisez l'organisation émettrice à vérifier vos antécédents en matière de crédit. Les agences d'évaluation du crédit ne communiqueront l'information contenue dans votre dossier de crédit qu'à quelqu'un qui a reçu

votre permission et seulement si la demande se rapporte à du crédit, au recouvrement d'une dette, à la location d'une maison ou d'un appartement, ou à une demande d'emploi ou d'assurance.

## Quels genres de renseignements contient votre dossier de crédit?

Votre dossier de crédit contient des renseignements concernant votre situation financière et personnelle actuelle et passée.

**Renseignements personnels :** Ce sont des renseignements comme votre nom, votre adresse actuelle et vos adresses passées, votre numéro d'assurance sociale, votre numéro de téléphone, votre date de naissance et vos employeurs actuels et passés.

**Renseignements sur votre crédit :** Ce sont des renseignements concernant le crédit que vous pouvez avoir obtenu, par exemple une carte de crédit ou une carte de commerçant, une marge de crédit, un prêt ou une hypothèque.

**Renseignements bancaires :** Ce sont des renseignements concernant les comptes que vous possédez, y compris les chèques « sans provision » que vous pouvez avoir faits.

**Documents publics :** Tout renseignement du domaine public comme une faillite ou une décision judiciaire défavorable en matière de crédit prise à l'issue d'un procès. Les prêts garantis, dont le remboursement est assuré par des actifs (votre propriété par exemple), peuvent également être inclus dans votre dossier de crédit.



**Renseignements en matière de recouvrement :** Ce sont des renseignements révélant qu'il vous est déjà arrivé de ne pas pouvoir rembourser une dette, qui a été renvoyée à une agence de recouvrement aux fins de paiement.

**Déclaration du consommateur :** Toute déclaration que vous pouvez avoir faite pour expliquer une situation donnée, par exemple un différend avec une institution financière ou un avertissement de fraude.

**Demande de renseignements concernant votre dossier de crédit :** Il s'agit d'une liste des personnes qui ont présenté des demandes de renseignements concernant votre situation en matière de crédit : vous-même, un prêteur ou toute autre organisation autorisée.

## De quelle façon l'agence d'évaluation du crédit décrit-elle l'historique de vos paiements?

Dans votre dossier de crédit, les agences d'évaluation du crédit décrivent l'historique de vos paiements de diverses façons.

### **Au moyen d'une cote**

Certaines agences d'évaluation du crédit affichent l'évaluation que font les prêteurs de chacun de vos éléments de crédit au moyen d'une échelle allant de 1 à 9. Une évaluation de « 1 » signifie que vous payez vos factures dans les 30 jours de la date d'échéance. Une évaluation de « 9 » signifie que vous avez cessé de payer vos factures ou que vous avez soumis une proposition de remise de dette à une institution vous ayant consenti un prêt. Une lettre apparaît également devant le chiffre : par exemple I2, O2, R2. La lettre correspond au type de crédit que vous avez.

- « I » signifie qu'on vous a consenti un crédit à tempérament, par exemple un prêt automobile; vous empruntez de l'argent une fois et vous le remboursez par versements d'un montant fixe, à intervalles réguliers, pendant une période préétablie, jusqu'à ce que le prêt soit remboursé.
- « O » signifie que vous avez un crédit ouvert comme une marge de crédit; vous empruntez de l'argent, au besoin, jusqu'à concurrence d'une certaine limite, et dont le solde total est exigible à la fin de chaque période. Cette catégorie peut également inclure les prêts étudiants pour lesquels l'argent n'est dû qu'une fois vos études terminées.

- « R » signifie que vous avez obtenu un crédit « renouvelable »; vous remboursez de l'argent régulièrement en versant des montants variables selon le solde de votre compte, ce qui vous permet par conséquent d'emprunter de l'argent jusqu'à concurrence de votre limite de crédit. Les cartes de crédit sont de bons exemples de crédit « renouvelable ».

### **Au moyen d'un graphique**

Ce graphique fait état de vos habitudes de paiement au cours des deux dernières années.

### **Au moyen d'une échelle**

Cette échelle indique le nombre de fois où vous avez payé vos factures 30, 60 ou 90 jours après la date d'échéance.

## À quoi ressemble un dossier de crédit?

Dans les pages qui suivent, vous trouverez des exemples de dossiers de crédit tenus par deux agences canadiennes d'évaluation du crédit : TransUnion et Equifax. En les examinant attentivement, vous verrez le type de renseignements qu'un dossier de crédit contient, ce qui devrait vous aider à comprendre votre propre dossier de crédit. Les exemples présentés sont pour fins d'illustration seulement.



Vérifiez l'exactitude de l'information et de vos habitudes de paiement concernant vos prêts à tempérament, votre prêt-automobile par exemple.

Vérifiez l'exactitude de l'information concernant vos comptes en recouvrement. Prenez note des dates car habituellement ce genre d'information est retiré du dossier après 6 ans.

Vérifiez l'exactitude des renseignements bancaires vous concernant.

Une augmentation excessive du nombre de demandes de renseignements peut nuire à votre pointage de crédit.

Vos propres demandes de renseignements n'ont aucune incidence sur votre pointage de crédit.

Assurez-vous d'avoir donné à toutes les sociétés énumérées ici l'autorisation de consulter votre dossier de crédit.

**Comptes à versements :** comptes à durée fixe et à versements réguliers

**ASSOCIATES FINANCIAL**

<b>No de compte :</b> 1465456****	<b>Type :</b> Compte à versements	<b>Ouvert le :</b> 04/2002
<b>Condition :</b> Ouvert	<b>État du paiement :</b> Paie conformément à l'entente	<b>Signalé le :</b> 06/09/2004
<b>Solde :</b> \$2000	<b>Paiement :</b> \$100 mensuellement	<b>Responsabilité :</b> Individuelle
<b>Solde élevé :</b> \$4000	<b>Limite :</b>	<b>En souffrance :</b>
<b>Échéances :</b>		
<b>Remarques :</b>		

**Antécédents de paiement sur deux ans :**

OK  
 juin juil août sep oct nov déc 03 fév mar avr mai juin juil août sep oct nov déc 04 fév mar avr mai

**Antécédents de paiement sur six ans :**

**30 jours de retard :** 0      **60 jours de retard :** 0      **90 jours de retard :** 0

**Comptes dont la catégorie exacte est inconnue.**

Aucune déclaration signalée

**Comptes en recouvrement :** comptes défaillants envoyés en recouvrement

Aucune déclaration signalée

**Renseignements bancaires**

**Comptes bancaires fermés pour motifs défavorables**

Aucune déclaration signalée

**Archives publiques**

Aucune déclaration signalée

Vérifiez l'exactitude de l'information concernant les archives publiques comme les faillites, les jugements et les prêts garantis. Prenez note des dates car habituellement ce genre d'information est retiré du dossier après 5 à 10 ans, selon le type d'information et les lois de la province dans laquelle vous vivez.

**Demandes**

Nom du créancier	Date de la demande
CDN IMPERIAL BANK OF COM	03/20/2004
CITIBANK CANADA	12/04/2003
TCRS/COTTER	03/08/2003

**Vos créanciers**

Nom du créancier	No de téléphone
Aucune déclaration signalée	

S'il y a des sociétés apparaissant ici, avec lesquelles vous ne vous souvenez pas avoir fait affaire, appelez-les au numéro de téléphone vous étant fourni dans cette section.

Source : TransUnion

## Dossier de crédit établi par Equifax

RELATIONS AVEC LES CONSOMMATEURS C. P. 190 STATION JEAN-TALON  
MONTREAL QUEBEC H1S 2Z2

MARIO NETTE  
10 PLEASANT ST.  
MONTREAL QUEBEC  
M2N 1A2

INFORMATION CONFIDENTIELLE  
NE DOIT PAS SERVIR À DES FINS DE CRÉDIT  
OBJET : NUMÉRO UNIQUE À EQUIFAX : 3140123054

Monsieur,

À la suite de votre demande, voici la communication de votre fiche de crédit personnelle en date du 03/27/01 :

### INFORMATION PERSONNELLE D'IDENTIFICATION :

L'information personnelle d'identification figurant actuellement sur votre fiche de crédit. Votre date de naissance et votre numéro d'assurance sociale ont été partiellement voilés pour protéger votre information personnelle (c.-à-d. Date de naissance/Âge : XX/01/60, Numéro d'assurance sociale 123-XXX-789).

DATE D'OUVERTURE DE LA FICHE : 07/04/92

NOM : Mario Nette  
ADRESSE ACTUELLE : 10 PLEASANT ST. MONTREAL, QC  
DATE RAPPORTÉE : 12/96  
ADRESSE PRÉCÉDENTE : 2 AVENUE ST, TORONTO, ON  
DATE RAPPORTÉE : 12/93  
ADRESSE ANTÉRIEURE : 3 DU BOULEVARD, MONTREAL, PQ  
DATE RAPPORTÉE : 07/92

DATE DE NAISSANCE/ÂGE : 10/XX/1968  
NUMÉRO D'ASSURANCE SOCIALE : 123-XXX-789

AUTRES NOMS DE RÉFÉRENCE :  
EMPLOI ACTUEL : EDITEUR  
EMPLOI PRÉCÉDENT : TRADUCTEUR  
EMPLOI ANTÉRIEUR : CHEF  
AUTRE REVENU :

### DEMANDE (S) D'UNE COPIE DE VOTRE FICHE :

Voici la liste des membres d'Equifax qui ont reçu une copie de votre fiche de crédit pour un octroi de crédit ou autre raison licite. Les adresses sont disponibles en appelant Equifax au 1-800-465-7166.

DATE	NOM DU DEMANDEUR	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE
03/02/00	CANADA TRUST MTG	(416) 361-8518
02/22/00	TD BANK	(800) 787-7065
01/16/00	BQE NATIONALE	(450) 677-9122

Les interrogations suivantes sont uniquement informatives et ne sont pas communiquées aux autres. Elles comprennent les demandes de mises à jour des dossiers que font les membres autorisés concernant votre compte ouvert avec eux.

DATE	NOM DU DEMANDEUR	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE
03/23/00	SOC ALCOOLS (non affiché)	(514) 873-6281
03/22/00	CANADA TRUST MTG (non affiché)	(416) 361-8518
02/16/00	CMHC SCHL (non affiché)	(888) 463-6454
01/16/00	AMERICAN EXPRESS (non affiché)	(416) 123-4567

ENTREVUES AVEC LES CONSOMMATEURS ET AUTRES SERVICES :  
Vous avez communiqué avec notre bureau en 12/98 pour demander une révision de votre dossier de crédit.

Vérifiez l'exactitude de vos renseignements personnels.

Une augmentation excessive du nombre de demandes de renseignements peut nuire à votre pointage de crédit.

Assurez-vous d'avoir donné à toutes les sociétés énumérées ici l'autorisation de consulter votre dossier de crédit.

Téléphonez à ces sociétés, aux numéros de téléphone fournis, si vous ne vous souvenez pas d'avoir fait affaire avec elles.

Vos propres demandes de renseignements n'ont aucune incidence sur votre pointage de crédit.

Vérifiez l'exactitude de l'information concernant votre prêt-automobile.

Vérifiez l'information concernant vos habitudes de paiement. « R2 » signifie que vous avez réglé une facture de carte de crédit de 30 à 60 jours après la date d'échéance.

Vérifiez l'exactitude de l'information concernant tout document public et de recouvrement. Prenez note des dates, car habituellement ce genre d'information est retiré du dossier après 6 à 10 ans, selon les lois de la province dans laquelle vous vivez.

#### HISTORIQUE DE CRÉDIT OU INFORMATION BANCAIRE :

L'information suivante a été rapportée par les organisations inscrites ci-dessous. La plupart des créanciers envoient les informations aux 30 jours. Tous les numéros de comptes avec vos créanciers ont été voilés pour protéger votre information personnelle de compte et seulement les trois derniers chiffres seront affichés (c.-à-d. XXX...123).

GMAC nous fait un dernier rapport en 01/01, cotant votre compte à tempérament I1, et cela signifie qu'il est payé comme convenu et à jour. Le solde rapporté de votre compte est de \$1000. Votre numéro de compte est le: xxx... 345. Le compte est au nom du sujet seulement. Date d'ouverture du compte: 04/99. Limite de crédit ou la somme de crédit la plus élevée accordée est de: \$4400. DATE DE LA DERNIÈRE ACTIVITÉ signifie que le dernier paiement ou opération sur ce compte a eu lieu en 12/00. Commentaires supplémentaires: prêt auto. Paiements mensuels.

CANADA TRUST MC nous fait un dernier rapport en 01/01 cotant votre compte renouvelable R1, et cela signifie qu'il est payé comme convenu et à jour. À ce moment, le solde rapporté de votre compte était de \$285. Votre numéro de compte est le: xxx...234. Date d'ouverture du compte: 06/99. Limite de crédit ou la somme de crédit la plus élevée accordée est de \$2000. DATE DE LA DERNIÈRE ACTIVITÉ signifie que le dernier paiement ou opération sur ce compte a eu lieu en 12/00.

ÉTAT DE PAIEMENT ANTÉRIEUR:

30 JOURS: 1 fois auparavant le compte a été coté R2, signifiant un paiement de retard.

#### ARCHIVES PUBLIQUES ET AUTRES INFORMATIONS :

L'information suivante a été rapportée à votre fiche à la date indiquée.

UN RECOUVREMENT a été cédé en 10/96 à Commercial Credit par Transamerica Financial, pour la somme de: \$2675. Date rapportée payé: 07/97. État du recouvrement: PAYÉ. DATE DE LA DERNIÈRE ACTIVITÉ est en 04/96. Numéro de référence de l'agence de recouvrement: 222222.

UN JUGEMENT a été DÉPOSÉ EN 01/96 au service gouvernemental. Demandeur ou numéro de cause: Chrysler Canada 4444. Défendeur/autre info.: joint au dossier. Montant rapporté : \$7525. État rapporté: exécuté. Date d'exécution: 09/97.

UNE FAILLITE a été DÉPOSÉE EN 08/97 à SC Newmarket. Numéro de la cause ou syndic: 555555 SYNDIC & ASS. Passif: \$250000. Actif: \$8900000. Classement de l'article: individuel. Information rapportée sur: le sujet seulement. L'article est rapporté: LIBÉRÉ. DATE DE RÉGLEMENT: 05/98. Commentaires supplémentaires: libération absolue de la faillite.

LE CONSOMMATEUR NOUS A DONNÉ UNE DÉCLARATION PERSONNELLE en 12/98. La déclaration est rapportée comme suit:

OBJET : LE CLIENT RAPORTE QUE LA FAILLITE EST IMPUTABLE À SON DIVORCE  
Cette déclaration sera effacée du dossier en: 12/04.

Vérifiez l'information concernant vos habitudes de paiement. « I1 » signifie que votre dernier paiement pour le remboursement d'un prêt-automobile a été effectué comme convenu.

Vérifiez l'exactitude de l'information concernant toute faillite signalée. Prenez note de la date de libération, car habituellement ce genre d'information est retiré du dossier après 6 ou 7 ans, selon les lois de la province dans laquelle vous vivez.

Si vous avez fourni à l'agence d'évaluation du crédit une déclaration expliquant une situation donnée, elle figurera ici.

Source : Equifax

## Comprendre votre pointage de crédit

### Qu'est-ce qu'un pointage de crédit?

Votre pointage de crédit est un jugement porté sur votre santé financière, à un moment précis. Il révèle le risque que vous présentez pour les prêteurs, comparativement à d'autres consommateurs.

On peut établir un pointage de crédit de nombreuses façons. Les agences d'évaluation du crédit Equifax et TransUnion utilisent une échelle qui va de 300 à 900. Les bons pointages sont représentés par des chiffres élevés. Plus le chiffre est élevé, moins le risque que vous présentez pour le prêteur est grand.

Les prêteurs peuvent également utiliser leurs propres méthodes pour établir les pointages de crédit. Les prêteurs doivent également déterminer le pointage le plus bas que vous pouvez avoir en ayant toujours la possibilité de leur emprunter de l'argent. Par ailleurs, ils établissent le taux d'intérêt que vous devrez payer en fonction de votre pointage.



### Quels facteurs ont un impact sur votre pointage de crédit?

Les agences d'évaluation du crédit et les prêteurs utilisent une formule mathématique pour déterminer votre pointage de crédit. Cette formule tient compte de divers facteurs décrits dans votre dossier de crédit, notamment :

- vos habitudes de paiement (reportez-vous un solde, d'un mois à l'autre, sur votre carte de crédit? avez-vous déjà omis de faire un paiement pour rembourser vos dettes?);
- les mesures de recouvrement ou une faillite (est-il arrivé qu'une agence de recouvrement doive percevoir le paiement d'une facture que vous n'avez pas payée? avez-vous déjà fait faillite?);
- vos dettes existantes (quelle est votre limite de crédit? vos dépenses se rapprochent-elles de votre limite de crédit?);
- l'historique de votre compte (depuis combien de temps avez-vous du crédit?);
- le nombre de demandes de renseignements effectuées récemment au sujet de votre dossier de crédit (combien de fois a-t-on consulté votre dossier de crédit?);
- le type de crédit que vous utilisez (est-ce que vous avez seulement des cartes de crédit ou bien possédez-vous une combinaison de cartes de crédit et de prêts?).

Ces facteurs n'ont pas tous la même importance lorsqu'il s'agit d'établir votre pointage de crédit. Les facteurs les plus importants sont vos habitudes de paiement, votre historique en terme de faillite et le solde courant de vos crédits et emprunts.

D'autres renseignements comme les données concernant votre hypothèque et vos demandes personnelles de renseignements peuvent être inclus dans votre dossier de crédit, mais ils n'influencent habituellement pas votre pointage de crédit.

### *Pendant combien de temps ces facteurs ont-ils un impact sur votre pointage de crédit?*

Les renseignements qui ont un impact sur votre pointage de crédit sont généralement retirés de votre dossier de crédit après un certain temps. La durée de conservation des renseignements dans votre dossier dépend :

- de la province ou du territoire où vous vivez;
- du type de renseignement.

Les tableaux sur la page suivante indiquent après combien d'années les renseignements sont retirés des dossiers de crédit tenus par TransUnion et Equifax.

**TransUnion**

C.-B. Alb. Sask. Man. Ont. Qc N.-B. N.-É. I.-P.-É. T.-N.-L. Terr.

**Années**

<b>Opérations de crédit (transactions)</b> (à compter de la première date de défaillance)	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
<b>Jugements</b> (à compter de la date du rapport)	6	6	6	6	7	7	7	6	10	7	6
<b>Recouvrements</b> (à compter de la première date de défaillance)	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
<b>Prêts garantis</b> (à compter de la date d'ouverture)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>Faillite</b> (à compter de la date de libération)	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	6
<b>Proposition enregistrée d'un consommateur, remboursement méthodique des dettes</b> (à compter de la date d'acquittement)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>Conseil de crédit</b> (à compter de la date d'acquittement)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

**Equifax**

C.-B. Alb. Sask. Man. Ont. Qc N.-B. N.-É. I.-P.-É. T.-N.-L. Terr.

**Années**

<b>Opérations de crédit (transactions)</b> (à compter de la date de la dernière activité)	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
<b>Jugements</b> (à compter de la date d'acquittement ou de rapport)	6	6	6	6	6	6	6	6	7 à 10	6	6
<b>Recouvrements</b> (à compter de la date de la dernière activité)	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
<b>Prêts garantis</b> (à compter de la date d'enregistrement)	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
<b>Faillite</b> (à compter de la date de libération)	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
<b>Proposition enregistrée d'un consommateur, Remboursement méthodique des dettes</b> (à compter de la date de paiement)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>Conseil de crédit</b> (à compter de la date de paiement)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Source : TransUnion et Equifax

## À quoi ressemble un pointage de crédit?

Dans les pages qui suivent, vous trouverez des exemples de pointages de crédit attribués par deux agences canadiennes d'évaluation du crédit : TransUnion et Equifax. En examinant ces exemples attentivement, vous prendrez connaissance du genre de renseignements qu'une fiche de pointage de crédit contient, ce qui devrait vous aider à comprendre votre propre pointage de crédit. Les exemples présentés sont pour fins d'illustration seulement.

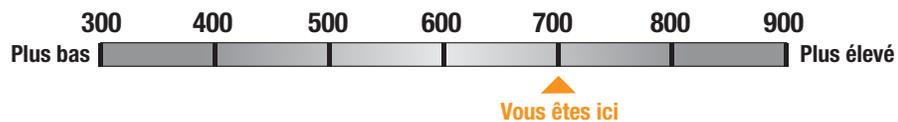


### Pointage de crédit établi par TransUnion

Ce consommateur a un pointage de 700.

#### Votre pointage de crédit est 700

Fondé sur les données de votre profil de crédit, ce pointage est une représentation numérique de votre solvabilité.



Ce consommateur a un pointage supérieur à celui de 36 pour cent de la population.

#### Votre pointage de crédit se situe à un niveau plus élevé que 35.93 % de la population canadienne

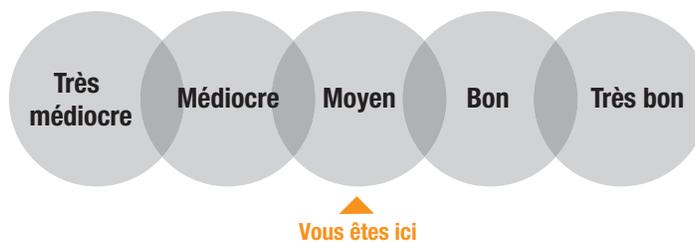
En fonction de votre pointage de crédit, ceci représente la façon dont se mesure votre solvabilité par rapport au reste du Canada.



Pour les prêteurs, ce consommateur représente un risque de crédit « moyen ».

#### Votre solvabilité est Moyen

En fonction de votre pointage de crédit, ceci est la façon dont un créancier pourrait vous percevoir.



## Voici les principaux facteurs qui font que votre pointage est plus bas :

Ces facteurs influencent le pointage de crédit de ce consommateur.

Des améliorations à ces divers égards devraient faire remonter le pointage de ce consommateur.

**1. Votre fiche de crédit comporte trop de comptes de sociétés de financement au consommateur.** Le fait d'avoir trop de crédit disponible peut parfois nuire à votre pointage de crédit. Les créanciers pourraient penser que vous avez la possibilité de dépenser plus que ce que vous pourriez éventuellement rembourser. Vous pourriez penser à fermer certains comptes ou à faire réduire leur limite de crédit. Évitez toutefois de fermer trop de comptes - particulièrement les comptes les plus vieux dans votre profil de crédit - car cela pourrait aussi causer du tort à votre pointage de crédit.

**2. Les soldes de vos comptes sont trop élevés.** Des niveaux d'endettement élevés signalent aux créanciers éventuels que vous dépensez plus que ce que vous pouvez vous permettre. Il est bon d'utiliser régulièrement vos cartes de crédit mais assurez-vous de conserver vos soldes à moins de 35 pour-cent de vos limites de crédit disponibles. Si vos soldes se situent entre 35 et 50 pour-cent, vous pourriez voir votre pointage de crédit commencer à chuter.

**3. Votre fiche de crédit ne comporte pas assez d'information récente au sujet des comptes renouvelables.** Pour vous bâtir une saine solvabilité, il est bon d'utiliser vos comptes de crédit régulièrement. Les créanciers seront davantage en mesure d'évaluer votre solvabilité si votre fiche de crédit comporte plus de données au sujet de vos paiements et de votre comportement de dépense. L'usage d'une carte de crédit pour faire quelques achats chaque mois pourrait vous aider à améliorer votre pointage de crédit.

**4. Les soldes de vos comptes sont trop élevés comparativement aux montants de vos prêts.** Des niveaux d'endettement élevés signalent aux créanciers éventuels que vous dépensez plus que ce que vous pouvez vous permettre. Il est bon d'utiliser régulièrement vos cartes de crédit mais assurez-vous de conserver vos soldes à moins de 35 pour-cent de vos limites de crédit disponibles. Si vos soldes se situent entre 35 et 50 pour-cent, vous pourriez voir votre pointage de crédit commencer à chuter.

Source : TransUnion

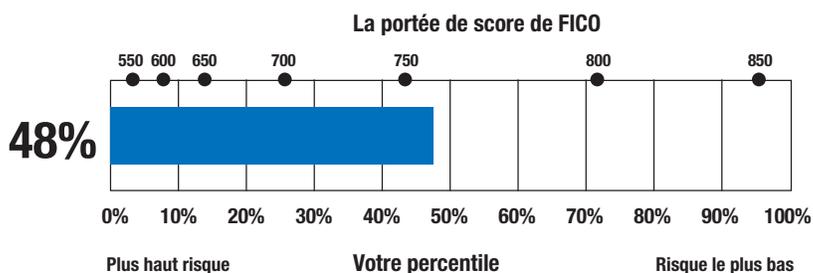
## Pointage de crédit établi par Equifax

### Pointage FICO 760 POUR : LOUISE GUIDRY

Ce consommateur a un pointage de 760.

- Votre pointage FICO de 760 résume l'information figurant sur votre dossier de crédit à Equifax.
- Les pointages FICO vont de 300 à 900.
- Les pointages élevés sont considérés être meilleurs. Ainsi, plus votre pointage est élevé, plus les prêteurs seront favorables au risque de crédit que vous présentez.
- Votre pointage est légèrement inférieur au pointage moyen des consommateurs canadiens, bien que la plupart des prêteurs considèrent qu'il s'agit d'un bon pointage.

Ce consommateur a un pointage supérieur à celui de 48 pour cent de la population.



### The Bottom Line : Ce qu'un pointage FICO 760 signifie pour vous

Les prêteurs tiennent compte de plusieurs facteurs en plus de votre pointage de crédit lorsqu'ils prennent des décisions de crédit. Cependant, si on regarde seulement votre pointage FICO la plupart des prêteurs considéreraient ce pointage comme bon.

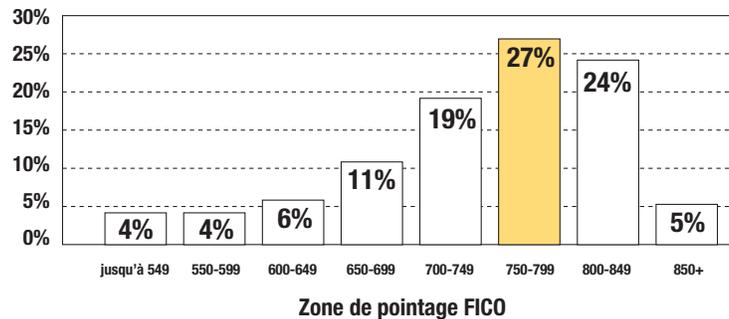
#### Cela signifie :

- Il est très peu probable que vos demandes de cartes de crédit ou autres prêts soient refusées à cause de votre pointage seulement.
- La plupart des prêteurs penseront à vous offrir des taux et des modalités intéressants et concurrentiels sur des produits de prêt.
- Beaucoup de prêteurs seront en mesure de vous offrir un statut d'autorisation instantanée à partir de votre pointage.

Il est important de comprendre que les différents prêteurs déterminent leur propre politique et tolérance au risque lorsqu'ils prennent des décisions en matière de crédit. Alors, il n'y a pas un seul "pointage de démarcation" utilisé par tous les prêteurs.

Vingt-sept pour cent des consommateurs ont un pointage qui tombe dans la même fourchette que celle de ce consommateur.

Distribution nationale des pointages FICO



**Comprendre le graphique.** Ce diagramme illustre le pourcentage de personnes qui ont un pointage dans des zones de pointage spécifiques de FICO. Par exemple, environ 4 % des consommateurs canadiens ont un pointage FICO entre 550 et 599. Votre pointage de 760 vous place dans la zone de pointage 750-799 au même titre que 27% de la population totale. (Notez que les zones de pointage ci-dessus sont données pour votre information et qu'elles ne correspondent pas nécessairement à la politique particulière d'un prêteur pour l'octroi de crédit.)

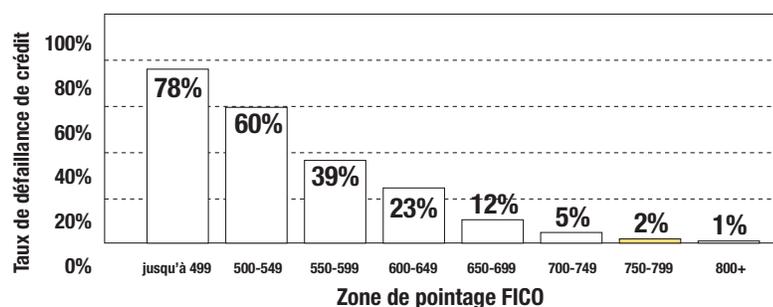
#### Comment les prêteurs vous voient

La plupart des prêteurs utilisent le pointage FICO comme méthode d'évaluation du risque que présente un demandeur. Les gens qui ont des pointages FICO élevés sont portés à rembourser leurs prêts et les soldes de leurs cartes de crédit avec plus de constance que ceux qui ont des pointages FICO faibles. Bien que les pointages FICO soient fortement prédictifs, personne ne peut prédire avec certitude si un demandeur remboursera ou non compte de crédit. Comme groupe, les consommateurs de votre zone de pointage, 750-799, affichent un taux de défaillance de 2 %, comme illustré sur le graphique. Cela signifie que pour chaque 100 emprunteurs de cette zone, environ 2 d'entre eux auront du retard sur un prêt, déclareront faillite ou accuseront 90 jours de retard sur au moins un compte dans les deux prochaines années.

La plupart des prêteurs considéreraient que les consommateurs dans cette zone de pointage présentent un risque faible.

Deux pour cent des consommateurs qui tombent dans la même fourchette de classement que ce consommateur, n'ont pas remboursé leur emprunt.

Taux de défaillance par pointage FICO



**Comprendre le graphique :** Ce diagramme illustre le taux de défaillance (ou risque de crédit) associé à la zone de pointage FICO sélectionnée. Dans cette illustration, le taux de défaillance est le pourcentage d'emprunteurs qui atteignent 90 jours de retard ou pire (comme une faillite ou une radiation de compte) pour n'importe quel compte de crédit sur une période de deux ans. Le graphique illustre clairement la puissance prédictive des pointages FICO. C'est pourquoi les prêteurs s'y fient pour prendre des décisions de crédit.

### Sommaire des facteurs qui affectent votre pointage

Le pointage FICO est calculé selon l'information figurant dans votre historique de crédit à Equifax. Bien que de connaître son pointage soit un bon départ, il est beaucoup plus important de comprendre les facteurs qui affectent votre pointage FICO. Ces facteurs vous guideront quant à la façon de hausser ou de conserver votre pointage FICO au fil du temps.

Les facteurs négatifs de la liste ci-dessous représentent les raisons pour lesquelles votre pointage FICO n'est pas plus élevé. Si vous vous concentrez sur ces facteurs, votre pointage FICO pourra hausser éventuellement. Ils sont fournis par ordre d'impact sur votre pointage – le premier facteur affiché indique où vous en êtes pour marquer le plus de points à plus ou moins long terme, et ainsi de suite.

#### **Vous avez récemment cherché du crédit comme en fait foi le nombre d'interrogations inscrites à votre dossier de crédit ces 12 derniers mois**

Les recherches démontrent que les consommateurs qui cherchent de nouveaux comptes de crédit sont plus à risque que ceux qui ne cherchent pas de crédit. Les interrogations constituent la seule information que les prêteurs ont pour indiquer qu'un consommateur cherche activement du crédit. Il y a différents types d'interrogation qui résident sur votre dossier de crédit du bureau. Le pointage ne tient compte que des interrogations qui ont été inscrites à la suite de vos demandes de crédit. Les autres types d'interrogations comme les interrogations de révision de comptes (quand un prêteur avec qui vous avez un compte a reçu votre dossier de crédit) ou les demandes de communication des consommateurs (quand vous avez demandé votre propre dossier de crédit) ne sont pas considérées par le pointage. Les pointages peuvent identifier le « magasinage de taux » de sorte qu'une recherche de crédit qui entraîne de multiples interrogations n'est considérée que comme une seule interrogation. Pour la plupart des consommateurs, la présence de quelques interrogations sur leur dossier a un impact limité sur les pointages FICO. Selon une croyance erronée courante, une simple interrogation pourrait faire chuter votre pointage d'un certain nombre de points. Cela n'est pas vrai. L'impact des interrogations sur votre pointage variera - selon votre profil de crédit d'ensemble. Les interrogations auront généralement un plus grand impact sur le pointage des consommateurs qui ont un historique de crédit limité et ceux qui ont déjà eu des versements en retard. La façon la plus sûre de hausser votre pointage à la longue est de ne demander du crédit que lorsque vous en avez besoin. Avec le temps, votre plus récente interrogation vieillira, ce qui entraînera la hausse de votre pointage, pour autant que vous ne fassiez pas de demandes supplémentaires de crédit entre-temps. Nous vous recommandons fortement de ne faire des demandes de crédit que lorsque vous en avez besoin.

#### **Le temps écoulé depuis l'établissement de vos comptes renouvelables ou non renouvelables est trop court**

La raison est basée sur l'âge des comptes d'achats à crédit renouvelables et non renouvelables sur votre dossier de crédit du bureau (l'âge de votre plus ancien compte d'achats à crédit renouvelable et non renouvelable, l'âge moyen de vos comptes d'achats à crédit renouvelables et non renouvelables ou les deux). Un compte renouvelable comme Visa, MasterCard ou une carte de grands magasins permet aux consommateurs d'effectuer le versement mensuel minimum et de reporter ou de « renouveler » le solde au mois suivant. Les comptes non renouvelables tels American Express et Diners Club doivent être remboursés en entier chaque mois. Les recherches démontrent que les consommateurs qui ont un historique de crédit plus long présentent de meilleurs risques de remboursement que ceux qui ont un historique plus court. également, les consommateurs qui ouvrent fréquemment de nouveaux comptes présentent des risques de remboursement plus élevés que ceux qui n'en ont pas. Ne demandez du crédit que lorsque vous en avez vraiment besoin. Entre-temps, gardez des soldes moyens ou bas et assurez-vous de faire vos versements à échéance. Votre pointage devrait s'améliorer au fur et à mesure que votre historique de crédit vieillira.

#### **La somme due sur vos comptes non reliés à une hypothèque est trop élevée**

Le pointage mesure combien vous devez sur les comptes non reliés à une hypothèque (renouvelables, non renouvelables et à tempérament) qui sont enregistrés sur votre dossier de crédit du bureau. Les recherches démontrent que les consommateurs qui doivent des sommes plus importantes sur leurs comptes de crédit présentent un risque futur de remboursement plus élevé que ceux dont les sommes dues sont moins élevées. (Pour les cartes de crédit, le solde total impayé sur votre dernier relevé est généralement le montant qui apparaîtra sur votre dossier de crédit du bureau. Notez que même si vous remboursez vos cartes de crédit en entier chaque mois, votre dossier de crédit du bureau peut afficher le solde figurant sur le dernier rapport de facturation de ces comptes.)

Le remboursement de vos dettes et le fait de garder de faibles soldes amélioreront votre pointage de crédit. Cependant, la consolidation ou le va-et-vient des soldes d'un compte à un autre ne haussera généralement pas votre pointage, car le même solde est toujours dû.

#### **La proportion des soldes des prêts par rapport au montant est trop élevée**

Le simple fait d'avoir des prêts à tempérament et de devoir de l'argent sur ces prêts ne signifie pas que vous êtes un emprunteur à risque élevé. Au contraire, le remboursement de prêts à tempérament est un bon signe à l'effet que vous êtes capable et prêt à gérer et à rembourser une créance et cela a un effet favorable sur votre cote de crédit. Le pointage FICO examine de nombreux aspects de votre prêt à tempérament courant et les soldes renouvelables. Une mesure est de comparer les soldes à tempérament impayés au montant initial des prêts. Généralement, plus les prêts sont sur le point d'être remboursés en entier, meilleur est le pointage. Cependant, comparé à d'autres mesures d'endettement, cela a une influence limitée sur le pointage FICO.

Le fait de rembourser des prêts à tempérament à échéance se reflète généralement bien sur votre pointage de crédit. Mais, si vous désirez améliorer votre pointage, essayez de rembourser les prêts (surtout les prêts à tempérament non hypothécaires) le plus rapidement possible.

Ces facteurs ont eu une influence sur le pointage de crédit de ce consommateur.

Des améliorations à ces divers égards devraient faire remonter le pointage de crédit de ce consommateur.

Source : Equifax

## Vérifier votre dossier et votre pointage de crédit

### Comment vous y prendre pour vérifier votre dossier et pointage de crédit?

Il est bon de demander une copie de votre dossier de crédit à chacune des trois grandes agences d'évaluation du crédit au moins une fois par an, pour vous assurer que vos renseignements personnels sont à jour, qu'aucune erreur n'a été commise et que vous n'avez pas été victime d'une fraude. Comme plus d'une agence d'évaluation du crédit peut posséder de l'information vous concernant, et puisque ces agences ne partagent pas nécessairement cette information, il est important de vérifier attentivement chacun de ces trois rapports de crédit.

#### Dossier de crédit

Bien qu'il existe plusieurs façons de commander votre dossier de crédit comme par téléphone, télécopieur ou courriel, les façons les plus faciles et sécuritaires sont de le faire par courrier ou par internet.

#### Par courrier

Si vous faites votre demande par écrit et que vous l'envoyez par courrier, les agences d'évaluation du crédit vous feront parvenir, par courrier, une copie gratuite de votre dossier. Il est cependant important d'inclure à votre demande une copie de deux pièces d'identité. Communiquez avec les agences d'évaluation du crédit pour connaître les pièces d'identité qu'elles acceptent.

#### Par internet<sup>1</sup>

Vous pouvez également commander une copie de votre dossier de crédit en accédant aux sites web des agences d'évaluation du crédit. Cette méthode est plus rapide puisque vous recevrez votre dossier de crédit quelques minutes seulement après avoir fait votre demande. Cependant, les agences d'évaluation du crédit imposent des frais pour vous faire parvenir une copie de votre dossier de crédit en ligne.

#### Pointage de crédit

La seule façon d'obtenir une copie de votre pointage de crédit est d'en faire la demande en ligne en accédant aux sites web des agences d'évaluation du crédit<sup>1</sup>.

Les frais imposés pour votre pointage de crédit peuvent être plus élevés que ceux demandés pour recevoir seulement une copie de votre dossier de crédit en ligne. Cependant, le coût de votre pointage de crédit inclut une copie de votre dossier de crédit en ligne. Vous recevrez votre pointage de crédit (et votre dossier de crédit) quelques minutes après avoir complété votre demande.

Pour obtenir des copies de votre dossier de crédit ainsi que votre pointage de crédit, veuillez communiquer avec Equifax, TransUnion et Les Bureaux de crédit du Nord Inc. aux coordonnées suivantes :



<sup>1</sup> Les dossiers de crédit et les pointages de crédit ne sont pas disponibles par internet pour les résidents de la Nouvelle-Écosse.

### **Equifax Canada**

Division des relations consommateurs  
C.P. 190, station Jean-Talon  
Montréal (Québec)  
H1S 2Z2  
Téléphone (sans frais) : 1 800 465-7166  
Télécopieur : (514) 355-8502  
Courriel : [consumer.relations@equifax.com](mailto:consumer.relations@equifax.com)  
Site web : [www.equifax.ca](http://www.equifax.ca)

### **TransUnion Canada**

Pour les résidents du Québec:  
TransUnion Canada (Le Groupe Écho)  
1 Place Laval  
Bureau 370  
Laval (Québec)  
H7N 1A1  
Téléphone (sans frais) : 1 877 713-3393  
Télécopieur : (905) 527-0401  
Site web : [www.transunion.ca](http://www.transunion.ca)

Toutes les provinces à l'exception du Québec :  
TransUnion Canada  
Centre de relations aux consommateurs  
Case postale 338, LCD 1  
Hamilton (Ontario)  
L8L 7W2  
Téléphone (sans frais) : 1 866 525-0262  
Télécopieur : (905) 527-0401  
Site web : [www.transunion.ca](http://www.transunion.ca)

### **Les Bureaux de crédit du Nord Inc.**

336 boulevard Rideau  
Rouyn-Noranda (Québec)  
J9X 1P2  
Télécopieur (sans frais) : 1 800 646-5876  
Site web : [www.creditbureau.ca](http://www.creditbureau.ca)

## **Comment pouvez-vous faire corriger les erreurs à votre dossier de crédit?**

Lorsque vous recevez votre dossier de crédit, assurez-vous que l'information qui s'y trouve est exacte et à jour.

Si vous pensez que l'information contenue dans votre dossier de crédit est inexacte, veuillez suivre les étapes qui suivent.

### **1. Communiquez avec l'agence d'évaluation du crédit**

Avant que l'agence d'évaluation puisse apporter des corrections à l'information contenue dans votre dossier de crédit, elle devra communiquer avec l'institution financière qui lui a fourni l'information pour vérifier si une erreur a été commise.



Si l'institution financière reconnaît qu'une erreur a été commise, l'agence d'évaluation du crédit dispose de 30 jours (90 jours en Alberta) pour corriger l'information contenue dans votre dossier de crédit. Si l'institution financière confirme que l'information est exacte, mais vous n'êtes pas d'accord avec elle, vous pouvez soumettre une brève déclaration à l'agence d'évaluation du crédit, pour expliquer votre position. Cette déclaration sera inscrite à votre dossier de crédit.

## 2. Communiquez avec votre institution financière

Pour éviter des délais dans la correction des erreurs contenues dans votre dossier de crédit, vous pouvez communiquer avec l'institution financière qui a fourni l'information erronée à l'agence d'évaluation du crédit, et lui demander de faire un suivi avec l'agence d'évaluation du crédit.

Si l'erreur provient de votre institution financière et que celle-ci ne la corrige pas, renseignez-vous sur sa procédure de traitement des plaintes. Les institutions financières qui sont réglementées par le gouvernement du Canada doivent, en vertu de la loi, mettre en place une procédure visant à résoudre les différends qui surgissent entre les consommateurs et les institutions financières. Pour obtenir des renseignements sur la procédure de traitement des plaintes de votre institution financière, adressez-vous à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) par téléphone sans frais au 1 866 461-2232 ou à son site web : [www.acfc.gc.ca](http://www.acfc.gc.ca).

### Comment pouvez-vous améliorer votre pointage de crédit?

Si votre pointage de crédit n'est pas aussi élevé que vous croyez qu'il devrait l'être, assurez-vous que l'information contenue dans votre dossier de crédit est exacte. Si c'est le cas, lisez votre dossier attentivement pour repérer les facteurs les plus susceptibles d'avoir des effets négatifs sur votre pointage, et faites le nécessaire pour les améliorer.

Voici quelques conseils sur la façon de vous y prendre :

- Payez toujours vos factures à temps. Bien que le paiement des factures de services publics, comme le téléphone, le câble et l'électricité, ne soit pas inclus dans votre dossier de crédit, certaines compagnies de téléphones cellulaires peuvent signaler les paiements effectués en retard aux agences d'évaluation du crédit, ce qui pourrait nuire à votre pointage.
- Essayez de payer vos factures en entier avant la date d'échéance. Si vous ne pouvez le faire, payez au moins le montant minimal exigible figurant sur votre relevé mensuel.
- Essayez de rembourser vos dettes le plus rapidement possible.
- Essayez de maintenir votre solde à un niveau bien inférieur à la limite établie. Plus votre solde est élevé, plus votre pointage de crédit en est affecté.
- Réduisez le nombre de demandes de crédit que vous faites. Si un trop grand nombre de prêteurs éventuels s'informent au sujet de votre crédit sur une courte période, votre pointage peut en souffrir. Par contre, le fait que vous demandiez vous-même des renseignements concernant votre propre dossier de crédit n'a aucun effet sur votre pointage.
- Assurez-vous d'avoir des antécédents en matière de crédit. Vous pouvez avoir un pointage peu élevé tout simplement parce que vous n'avez jamais contracté de prêts et démontré votre capacité à rembourser ceux-ci. Vous pouvez acquérir des antécédents de crédit en utilisant une carte de crédit. C'est la question abordée dans la partie qui suit.

## Établir des antécédents en matière de crédit

### Comment une carte de crédit peut être utile?

Il est important d'avoir des antécédents en matière de crédit. Si vous n'en avez pas, vous pouvez commencer à en établir en utilisant une carte de crédit - dans la mesure où vous en faites un bon usage!

Lorsque vous faites une demande de carte de crédit, l'émetteur de la carte vérifiera vos antécédents en matière de crédit auprès d'une ou de plusieurs agences d'évaluation du crédit, pour déterminer la mesure dans laquelle vous rembourserez l'argent emprunté au moyen de votre carte de crédit.

Une fois la demande de carte de crédit approuvée et dès l'instant où vous utilisez votre carte, l'émetteur de la carte de crédit rapporte toutes les activités effectuées au moyen de la carte aux agences d'évaluation du crédit. Par exemple,



l'émetteur communiquera le montant de votre solde impayé et dans quelle mesure vous effectuez vos paiements mensuels à temps. C'est de cette façon que vous établirez des antécédents en matière de crédit.

Si vous avez de la difficulté à obtenir une carte de crédit parce que vous n'avez pas d'antécédents de crédit, que vous êtes nouveau au pays, que vous avez récemment déclaré faillite

ou que vous avez eu des difficultés financières dans le passé, une carte avec « garantie » peut être appropriée pour vous. Pour obtenir une carte avec garantie, vous devez effectuer un dépôt auprès de l'émetteur de la carte de crédit. Habituellement, votre limite de crédit correspond à un pourcentage de votre dépôt. Si vous réglez toujours votre compte de carte de crédit avec garantie avant la date d'échéance, vous établirez des antécédents en matière de crédit ou, rétablirez vos antécédents s'ils sont mauvais. Lorsqu'une société émettrice de cartes de crédit considèrera vos antécédents de crédit satisfaisants, vous serez peut-être admissible à une carte de crédit conventionnelle, comme celle à taux réduit ou une carte standard. Pour plus de renseignements concernant les cartes avec garantie, consultez la publication de l'ACFC intitulée *Cartes de crédit : à vous de choisir*.

### Comment vous y prendre pour maintenir de bons antécédents en matière de crédit?

Plusieurs options vous permettent d'établir et de maintenir de bons antécédents en matière de crédit. Voici quelques conseils pratiques :

#### À faire

- Payez vos factures à temps.
- Essayez de payer vos factures en entier avant la date d'échéance. Si vous ne pouvez le faire, payez au moins le montant minimal exigible figurant sur votre relevé mensuel.
- Communiquez avec vos créanciers si vous avez de la difficulté à effectuer vos paiements.
- Assurez-vous que vos relevés mensuels ne contiennent pas d'erreurs.
- Lisez attentivement les relevés et les autres documents que vous envoie votre société émettrice de cartes de crédit. Tenez-vous au courant des augmentations de frais ou des changements apportés aux conditions se

rattachant à votre carte de crédit.

- Traitez avec des sociétés que vous connaissez et en lesquelles vous avez confiance.
- Procurez-vous une copie de vos dossiers de crédit en vous adressant aux trois agences d'évaluation du crédit, au moins une fois par an, et assurez-vous qu'ils ne contiennent pas d'erreurs.

### À ne pas faire

- Veillez à ne pas accepter ou utiliser une forme de crédit avant de la comprendre parfaitement et d'en saisir toutes les conditions, pour éviter les malentendus entre vous et la société émettrice.
- N'attendez pas pour signaler des transactions non autorisées portées à votre compte. Communiquez avec la société émettrice immédiatement si votre relevé fait état d'achats que vous n'avez pas effectués.
- Ne dépassez pas votre limite de crédit.



## Nous sommes l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) assure le respect des lois de protection des consommateurs qui touchent les banques, les sociétés de fiducie, les sociétés de prêt et les compagnies d'assurance. L'ACFC fournit également aux consommateurs de l'information juste et objective sur les produits et les services financiers et informe les citoyens canadiens de leurs droits lorsqu'ils font affaire avec une institution financière.

### Information

Tous nos renseignements, services et publications vous sont offerts gratuitement. Nos publications vous aident à magasiner et à choisir les produits et les services qui vous conviennent le mieux.

### Protection

L'ACFC s'assure également que les institutions financières fédérales comme les banques, les sociétés de fiducies, de prêt et d'assurances respectent les lois et ententes qui vous protègent. Téléphonnez-nous pour en savoir plus sur vos droits.

### Comment communiquer avec l'ACFC :

- Téléphone :** Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h, HNE
- Sans frais :** 1 866 461-2232 (ACFC)
- Télécopieur :** 1 866 814-2224
- Adresse électronique :** [info@acfc.gc.ca](mailto:info@acfc.gc.ca)
- Site web :** [www.acfc.gc.ca](http://www.acfc.gc.ca)

**Agence de la consommation  
en matière financière du Canada**

**Téléphone (sans frais) : 1-866-461-3222**

(Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h, HNE)

**Télécopieur : 1-866-814-2224**

**Adresse électronique : [info@acfc.gc.ca](mailto:info@acfc.gc.ca)**

**Site web : [www.acfc.gc.ca](http://www.acfc.gc.ca)**