

[\[Version française\]](#)

## September 1, 2022

### A message from Canada's mortgage insurers to our mortgage lending partners Update on Default Management Tools to Support Borrowers

---

Canada's three mortgage insurers have been working together to provide a consistent experience for lenders in regard to default management practices for homeowner loans (1 to 4 units).

In July 2020 we created the Default Management Playbook, a temporary reference document to provide additional guidance as an extension to the mortgage insurer's existing policies and guidelines to support homeowners directly impacted by the COVID-19 pandemic.

We are advising lenders that the tools available in **the Default Management Playbook will remain in effect until September 30, 2022**. As of October 1, the insurer's existing default tools will remain available to you to assist homeowners facing mortgage payment difficulties.

For information or support pertaining to default management inquiries, please contact:

- Canada Guaranty at 1-866-414-9109 Ext.7001 or by email at [lossmanagement@canadaguaranty.ca](mailto:lossmanagement@canadaguaranty.ca)
- CMHC Claims Payment Centre at 1-866-358-9999 or by email at [cpc@cmhc.ca](mailto:cpc@cmhc.ca)
- Sagen at 1-800-511-8888 or by email at [homeassist@sagen.ca](mailto:homeassist@sagen.ca)



**1<sup>er</sup> septembre 2022**

## Message de la part des assureurs hypothécaires du Canada à nos partenaires prêteurs hypothécaires

Mise à jour sur les outils de gestion des cas de défaut pour soutenir les emprunteurs

---

Les trois assureurs hypothécaires du Canada ont travaillé ensemble pour offrir aux prêteurs une expérience uniforme en ce qui concerne les pratiques de gestion des cas de défaut pour les prêts pour propriétaires-occupants (1 à 4 logements).

En juillet 2020, nous avons préparé le guide pratique sur la gestion des cas de défaut, un document de référence temporaire qui fournit des directives complémentaires aux politiques et directives existantes de l'assureur hypothécaire afin de soutenir les propriétaires-occupants touchés directement par la pandémie de COVID-19.

Nous informons les prêteurs que les outils offerts dans **le guide pratique sur la gestion des cas de défaut demeureront en vigueur jusqu'au 30 septembre 2022**. À compter du 1<sup>er</sup> octobre, les outils de gestion des cas de défaut de l'assureur demeureront à votre disposition pour aider les propriétaires-occupants qui éprouvent des difficultés à faire leurs paiements hypothécaires.

Pour obtenir de l'information ou du soutien relativement aux questions sur la gestion des cas de défaut, veuillez communiquer avec :

- Canada Guaranty, au 1-866-414-9109, poste 7001, ou par courriel à [lossmanagement@canadaguaranty.ca](mailto:lossmanagement@canadaguaranty.ca)
- Centre de règlement des demandes de la SCHL, au 1-866-358-9999, ou par courriel à [crd@schl.ca](mailto:crd@schl.ca)
- Sagen, au 1-800-511-8888, ou par courriel à [homeassist@sagen.ca](mailto:homeassist@sagen.ca)

