

# Entente sur les niveaux de service des courtiers en prêts hypothécaires

État de la demande	Notre promesse
Lorsque la Banque HomEquity reçoit la demande d'hypothèque inversée.	<p><b>Dans les 8 heures ouvrables, nous :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Étudierons la demande.</li> <li>• Communiquerons avec vous pour obtenir plus de renseignements (si nécessaire).</li> <li>• Pour les demandes non admissibles :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Refuserons la demande et vous fournirons les raisons par l'entremise de D+H Expert ou d'un autre système.</li> </ul> </li> <li>• Pour les demandes admissibles :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produirons et vous enverrons une lettre d'estimation par l'entremise de D+H Expert ou d'un autre système.</li> <li>• Fournirons une liste des documents que le client doit présenter.</li> <li>• Exposerons clairement les prochaines étapes.</li> </ul> </li> </ul>
Lorsque la Banque HomEquity reçoit le rapport d'évaluation, les renseignements sur les revenus et les primes d'assurance et les documents des impôts fonciers (le cas échéant).	<p><b>Dans les 2 jours ouvrables, nous :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Passerons en revue l'évaluation.</li> <li>• Effectuerons une vérification complète du crédit.</li> <li>• Vous informerons du montant final approuvé.</li> <li>• Travaillerons avec vous à votre entière satisfaction sur tout problème avec la demande.</li> </ul>
Lorsque la Banque HomEquity reçoit l'allocation des fonds.	<p><b>Dans 1 jour ouvrable, nous :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous enverrons par courriel la lettre d'engagement (document d'information de la Banque HomEquity) comprenant :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le formulaire d'autorisation de divulgation des renseignements hypothécaires (le cas échéant).</li> <li>• Les documents d'assurance.</li> <li>• Le formulaire d'inscription au paiement des intérêts et l'autorisation de paiement (le cas échéant).</li> </ul> </li> <li>• Présenterons clairement les prochaines étapes.</li> </ul>
Lorsque la Banque HomEquity reçoit l'envoi final (tous les documents signés par les clients qui remplissent les conditions).	<p><b>Dans les 10 jours ouvrables, nous :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifierons l'envoi final pour nous assurer que le dossier est prêt pour les directives au notaire.</li> <li>• Enverrons les directives à notre cabinet juridique.</li> <li>• Demanderons à notre cabinet juridique d'envoyer les directives au conseiller juridique indépendant du client.</li> <li>• Vous tiendrons informé de l'état de la demande.</li> </ul>
Lorsque la Banque HomEquity reçoit toute la documentation requise du conseiller juridique indépendant du client.	<p><b>Dans les 3 jours ouvrables, nous :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifierons le dossier et nous assurerons qu'il est prêt pour le financement à la date de l'avance initiale prévue.</li> <li>• Transférerons les fonds au notaire pour l'allocation des fonds et le déboursement au client à la date de l'avance initiale.</li> </ul>
Au moment du financement et de l'enregistrement de l'hypothèque.	<p><b>Dans les 10 jours ouvrables, nous :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transférerons la commission à votre maison de courtage.</li> </ul>