

AVIS AUX MARCHANDS ET COURTIERS

Mesure temporaire pour vos nouveaux prêts financés par la Banque Nationale

Afin de continuer vos activités durant cette période sans précédent, il nous fait plaisir de vous confirmer la mise en place d'un processus temporaire pour vos **nouvelles demandes de prêts effectuées à distance**.

À compter d'aujourd'hui, vous pourrez utiliser ce nouveau processus. Toutefois, nous souhaitons vous rappeler quelques éléments clés importants pour assurer la conformité et le respect des procédures.

- o Le consentement *Dealertrack* d'autorisation pour le partage d'informations **doit être signé par le client** de façon **manuscrite** et retourné au marchand avant la soumission.
- o Le processus d'identification de votre client doit être fait au plus tard au moment de la livraison du bien financé, et ce en personne, conformément à la *convention marchand*.
- o Pour la livraison du bien au client, celle-ci doit être effectuée uniquement par un représentant autorisé du marchand et à l'adresse indiquée sur le document d'identification (adresse que vous avez confirmée au moment d'identifier le client.)
- o Vous pouvez échanger par courriel avec vos clients les documents de prêt seulement s'ils peuvent les imprimer, y ajouter leur signature (avant de les numériser) et vous les renvoyer à l'adresse courriel de votre entreprise.
- o Les marchands doivent obligatoirement inscrire une note confirmant la rencontre et l'identification en personne du client sur le portail *Dealertrack* dans la section **Message**. Veuillez indiquer la date et l'heure de ce rendez-vous.

Important

- Un délai de 24 heures ouvrables doit être accordé entre la soumission et la livraison du bien au client.
- Lorsque vous enverrez des courriels ayant des pièces jointes contenant des informations confidentielles, nous vous recommandons d'encrypter vos documents et d'utiliser des mots de passe.
- Référez-vous à votre *convention marchand* pour tous les détails concernant la conformité et les responsabilités que vous avez au moment de faire affaires avec vos clients.

À votre service

Nous sommes à votre disposition et à l'écoute de vos besoins spécifiques afin de vous apporter tout le soutien nécessaire. Vous pouvez compter sur nous pour assurer la continuité de vos affaires au quotidien.

Pour toute question

Veuillez communiquer avec l'un de nos agents du Service à la clientèle ou avec votre Directeur développement des affaires. Ils se feront un plaisir de vous aider.

Service à la clientèle

Téléphone: 1 877 290-1280

Télécopieur: 1 888 663-6114