

A man and a woman are sitting at a wooden desk in a dimly lit room, looking at a tablet together. The man is on the left, wearing a plaid shirt, and the woman is on the right, wearing glasses and a grey sweater. A large, dark, dome-shaped lamp hangs over them, casting a warm glow. In the background, there are blurred lights, suggesting an urban setting at night. On the desk, there is a laptop, a calculator, and a glass of water.

ASSISTING TODAY'S HOMEBUYER

How mortgage brokers can help today's homebuyer. Hint: It's about more than just the product.

ASSISTER L'ACHETEUR D'AUJOURD'HUI

Comment les courtiers hypothécaires peuvent aider l'acheteur d'aujourd'hui. Indice : Il ne s'agit pas seulement du produit.

By | Par : Nancy Carr

Trent Hardaker and his wife are the proud owners of a five-bedroom home on a quiet cul-de-sac in the interior B.C. city of Kamloops. They've got a full driveway and a rental apartment in the basement. If they had tried to secure a mortgage through a traditional financial institution however, Hardaker is pretty sure they'd still be living in an apartment downtown.

"I feel like there's a good chance we might not have gotten approved [by a bank], due to my self-employed status," said Hardaker, who bought his home in June of 2018. "We had the money and we had the income, but because of the way the numbers looked, I don't think a bank would have talked to us the same way our mortgage broker did."

Hardaker's mortgage broker, Ryan Smith, specializes in helping first-time buyers, whether they're salaried workers, contractors or entrepreneurs like Hardaker, who owns a residential, commercial and industrial concrete company. Smith's primary goal is to help all his clients obtain financing for their home purchase. But just as important, and less tangible, is his goal of making his clients feel confident and cared-for during their journey toward homeownership. For example, in a follow-up conversation that Smith had with a client recently, he was told that when the client had been stressed and worried by the mortgage approval process, he "talked her off the ledge" numerous times.

"I was calming her down and helping her feel good about where things were going," said Smith, who's been in the business for four years. "I kept things positive and moving forward. To me, that's the human element of this job, and it's something that technology just can't replace."

Most mortgage professionals agree that securing a mortgage is just one element of the service that they provide.

Hardaker says he and his wife received a good amount of hand-holding over the several years that they worked with Smith before buying their home. They met him over coffee and exchanged texts and emails, worked on plans together on how to improve their credit ratings and increase their savings, and finally sought – and got – approval for a mortgage.

"I don't know if the rate we got was better or worse than anywhere else, but Ryan really took the time to find the right terms and the right numbers for us, and he coached us along the way," Hardaker said. "Every time we had a simple question, he was there."

Most mortgage professionals agree that securing a mortgage is just one element of the service that they provide. No longer seen as the option for people who have been refused a mortgage by a big bank, mortgage brokers were used by 39 percent of homebuyers, according to a 2017 Mortgage Professionals Canada report, versus just five percent 20 years ago.

Aside from the personal coaching and hand-holding, brokers offer options.

Trent Hardaker et son épouse sont les fiers propriétaires d'une maison de cinq chambres à coucher située dans un cul-de-sac tranquille à Kamloops, dans l'intérieur de la Colombie-Britannique. Ils ont une allée pleine de voitures et un appartement à louer au sous-sol. Par contre, s'ils avaient tenté d'obtenir un prêt hypothécaire auprès d'une institution financière traditionnelle, M. Hardaker est presque certain qu'ils vivraient toujours dans un appartement du centre-ville.

« Il y avait de fortes chances que nous ne soyons pas approuvés [par une banque], en raison de mon statut de travailleur autonome », dit M. Hardaker, qui a acheté sa maison en juin 2018. « Nous avons l'argent et les revenus, mais à cause des chiffres, je ne pense pas qu'une banque nous aurait parlé de la même façon que notre courtier en hypothèques. »

Ryan Smith, le courtier hypothécaire de Hardaker, se spécialise dans l'aide aux nouveaux acheteurs, qu'il s'agisse de salariés ou d'entrepreneurs comme M. Hardaker. L'objectif premier de M. Smith est d'aider tous ses clients à obtenir du financement pour leur achat de maison. Mais tout aussi important, et moins tangible, est son objectif de faire en sorte que ses clients se sentent confiants et pris en charge durant toute la démarche d'accession à la propriété. Par exemple, lors d'une conversation de suivi que M. Smith a eue récemment avec une cliente, on lui a dit que lorsque celle-ci avait été stressée par le processus d'approbation d'une hypothèque, il l'avait rassurée plusieurs fois.

« Je la calmais et je l'aidais à se sentir bien dans sa peau », dit M. Smith, qui est dans le métier depuis quatre ans. « J'ai gardé un esprit positif pour faire avancer le dossier. Pour moi, c'est l'élément humain de ce travail, et c'est quelque chose que la technologie ne peut tout simplement pas remplacer. »

La plupart des courtiers s'entendent pour dire que l'obtention d'un prêt hypothécaire n'est qu'un élément de leur service.

M. Hardaker affirme que sa femme et lui ont été bien accompagnés pendant les nombreuses années où ils ont travaillé avec M. Smith. Ils l'ont rencontré autour d'un café, ont échangé des courriels, ont travaillé avec lui pour améliorer leur cote de crédit et ont finalement demandé – puis obtenu – l'approbation d'un prêt hypothécaire.

« Je ne sais pas si le taux que nous avons obtenu était meilleur ou pire que n'importe où ailleurs, mais Ryan a vraiment pris le temps de trouver les bonnes conditions, et il nous a accompagnés durant toute la démarche, dit M. Hardaker. Chaque fois qu'on avait une question, il était là. »

La plupart des courtiers s'entendent pour dire que l'obtention d'un prêt hypothécaire n'est qu'un élément de leur service. Les courtiers ne sont plus considérés comme le plan B pour les personnes qui ont essuyé le refus d'une grande banque. Selon un rapport de Professionnels hypothécaires Canada, paru en



"When selecting the right mortgage product, there are more financial considerations than just the interest," said Paul Taylor, President and CEO of Mortgage Professionals Canada. "Expected life changes need to be considered carefully. If homeowners need to sell, cancellation penalties may be triggered. Similarly, if the selected mortgage is not portable and a life change requires a relocation, penalties may significantly add to relocation costs. Additionally, fixed and variable rate products offer different financial features and benefits, each with different terms and conditions. Brokers can assist tremendously by explaining all mortgage product details and benefits, helping tailor the right solution for all of their clients."

Aside from the types of mortgages that brokers can offer their clients, they also provide options when it comes to lenders.

"Those options are typically not offered by someone who works in a traditional financial institution," said Michael Bequette, President M3 Ventures, which represents more than 2,000 brokers across the country. "They've got one product or one line of products that they're selling to the consumer," he said. "Whereas if they go to a broker, who acts as an independent advisor, they benefit from access to multiple lenders and multiple mortgage products."

2017, 39 % des acheteurs de maison ont eu recours à un courtier, contre seulement 5 % il y a 20 ans.

En plus de leur accompagnement, les courtiers offrent des options.

« Il y a bien plus que les intérêts à prendre en compte lorsque l'on choisit un produit hypothécaire », déclare Paul Taylor, président-directeur général de Professionnels hypothécaires du Canada. « On doit aussi tenir soigneusement compte des changements de vie. Si le propriétaire décide de vendre, il peut s'exposer à des pénalités d'annulation. Ces pénalités s'ajoutent au coût de réinstallation lorsque l'hypothèque n'est pas transférable et que survient un changement de vie nécessitant un déménagement. De plus, les produits à taux fixe et variable ont diverses modalités. Le courtier peut être d'un grand secours en les expliquant et en formulant une solution adaptée à chaque client. »

En plus des types d'hypothèques, les courtiers offrent plusieurs choix de prêteur à leurs clients.

« Ces options ne sont généralement pas offertes par une institution financière traditionnelle », déclare Michael Bequette, Président, Ventures M3 Ventures, qui représente plus de 2 000 courtiers au pays. « Ils ont un produit ou une gamme de produits qu'ils vendent au consommateur, dit-il. Avec un courtier, les clients bénéficient d'un accès à plusieurs prêteurs et à plusieurs produits. »



Using today's tech to help today's homebuyer

The key to being helpful to clients is to understand which methods work best for them. Increasingly, that means taking advantage of technology: text messages, digital signatures and Facebook groups are all tools that brokers can use to make their clients' lives easier.

Ryan Smith, a broker in Kamloops B.C., is an early tech adopter and always keen to work with his clients on their terms.

"I'm actually finding that I rarely meet my clients face to face, unless they would prefer it," he says.

He gathers their documents over email and gets them to submit an application online through their computer or mobile phone. He also has a blog and is active on social media.

"Those become really good, permanent, relevant sources of information for potential or existing clients," he says. "When clients find me online, they have questions, and not all of those clients are going to be comfortable just picking up the phone or sending me an email and asking those questions directly. So, being able to present that information to them and hopefully answer some of their initial questions works great for all parties."

He's also a big fan of the new Recommendations feature on Facebook, where users can request recommendations from their network – for everything from plumbers and French tutors to mortgage brokers – and they can be instantly connected.

While Smith is realistic about the role technology plays in the service he provides, he's not worried that he'll be replaced by a robot any day soon.

"I believe firmly that there is going to come a time in the very near future where we will have automated systems that could theoretically replace the technological part of our job, things like dealing with a standard, salaried client with a down payment from their own resources. That's a file that a computer can approve," he says. "But the technology can't replace the human element and the emotional element that we offer."

Jamie Dempster, a Toronto real estate agent with RE/MAX Hallmark says mortgage brokers also typically offer greater availability and accessibility for clients compared to their bank-based counterparts—although banks are catching on and are becoming more flexible by way of their mobile mortgage specialists. One of the reasons why Dempster advises his clients to consider working with a broker is because they're usually available after traditional work hours and on the weekends, when most would-be homebuyers are searching for homes and financing. Smith agrees: "There are no business hours when it comes to emails or phone calls or texts."

"Mortgage Brokers have a tremendous advantage by virtue of their multiple lender relationships. The experience they have in dealing with each individual underwriter's risk appetite, and their understanding of where to place a particular customer, ensures that brokers find and get the product that's best suited to fit their customers' lifestyle," says Taylor.

According to Smith, when he sends a client's file to a lender he might not hear back for 48 hours or more. That can seem like an eternity to some clients, so he'll contact them and reassure them that the process is proceeding as planned – whether it's a weekday or a weekend.

"That kind of availability on my part makes the whole process much more comfortable for the client," he says.

Another less tangible way in which mortgage brokers can be helpful to their clients is by cultivating strong relationships with lenders.

"Mortgage Brokers have a tremendous advantage by virtue of their multiple lender relationships. The experience they have in dealing with each individual underwriter's risk appetite, and their understanding of where to place a particular customer, ensures that brokers find and get the product that's best suited to fit their customers' lifestyle," says Taylor. "Every lender has their 'secret sauce,' so after a little exploration, brokers can generally find the perfect fit for their clients."

Strong relationships with lenders, fellow brokers, real estate agents and others in the industry also allow brokers to gain what Taylor calls a "holistic view" in an evolving landscape. Beckett, with Mortgage Alliance, agrees.

Selon Jamie Dempster, un agent immobilier torontois de RE/MAX Hallmark, les courtiers hypothécaires offrent généralement aux clients une plus grande disponibilité et une plus grande accessibilité, même si les banques sont de plus en plus accessibles et flexibles grâce à leurs spécialistes hypothécaires mobiles. L'une des raisons pour lesquelles M. Dempster conseille à ses clients d'envisager de travailler avec un courtier est qu'ils sont habituellement disponibles en soirée et les fins de semaine. M. Smith est d'accord : « Il n'y a pas d'heures d'ouverture quand il s'agit de courriels, d'appels téléphoniques ou de SMS. »

« Les courtiers ont un formidable avantage, poursuit M. Taylor, car ils entretiennent des relations avec plusieurs prêteurs et connaissent les degrés de tolérance au risque et de compréhension de chaque souscripteur. Ils savent quels produits recommander à chaque client selon son style de vie. »

Selon M. Smith, lorsqu'il envoie le dossier d'un client à un prêteur, il risque de ne pas recevoir de réponse avant 48 heures ou plus. Cela peut sembler une éternité pour certains clients, alors il communique avec eux et les rassure – que ce soit un jour de semaine ou un week-end.

« Ce genre de disponibilité de ma part rend l'ensemble du processus beaucoup plus confortable pour le client », précise-t-il.

Une autre façon moins tangible dont les courtiers en prêts hypothécaires peuvent être utiles à leurs clients est de cultiver de solides relations avec les prêteurs.

« Les courtiers ont un formidable avantage, poursuit M. Taylor, car ils entretiennent des relations avec plusieurs prêteurs et connaissent les degrés de tolérance au risque et de compréhension de chaque souscripteur. Ils savent quels produits recommander à chaque client selon son style de vie. Chaque prêteur a sa "sauce secrète", donc après un peu d'exploration, les courtiers peuvent généralement trouver une solution parfaitement adaptée au client. »

De solides relations avec les prêteurs, les autres courtiers, les agents immobiliers et d'autres permettent également aux courtiers d'obtenir ce que M. Taylor appelle une « vision holistique ». M. Beckett, de Mortgage Alliance, est d'accord.

« Il ne fait aucun doute qu'il y a beaucoup de confusion et de frustration », dit-il, faisant référence au nouveau test de résistance introduit l'an dernier. « La plupart des prêteurs essaient de respecter les lignes directrices, mais cela a été un peu déroutant



La technologie moderne au service de l'acheteur d'aujourd'hui

La clé pour être utile aux clients est de comprendre quelles méthodes leur conviennent le mieux. De plus en plus, cela signifie qu'il faut tirer profit de la technologie : les messages texte, les signatures numériques et les groupes Facebook par exemple.

Ryan Smith, courtier à Kamloops (C.-B.), est un enthousiaste de la technologie. « En fait, je rencontre rarement mes clients en personne, à moins qu'ils ne le préfèrent », dit-il.

Il rassemble leurs documents par courriel et leur permet de soumettre une demande en ligne. Il a également un blogue et est actif sur les médias sociaux.

« Ces derniers deviennent de très bonnes sources d'information pour les clients existants ou potentiels, poursuit-il. Lorsque les clients me trouvent en ligne, ils ont des questions, et ce ne sont pas tous les clients qui se sentiront à l'aise de répondre au téléphone ou de m'envoyer un courriel et de poser ces questions directement. Ainsi, le fait de pouvoir leur présenter cette information et, espérons-le, de répondre à certaines de leurs questions initiales est très utile pour toutes les parties. »

Il est également un grand fan de la nouvelle fonction Recommendations sur Facebook, où les utilisateurs peuvent demander des recommandations à leur réseau pour tous les métiers, des plombiers aux professeurs de français en passant par les courtiers hypothécaires.

Bien que M. Smith soit réaliste quant au rôle que joue la technologie dans le service qu'il fournit, il n'a pas peur d'être remplacé par un robot dans un avenir proche.

« Je crois fermement que nous aurons un jour des systèmes automatisés qui pourront remplacer la partie technologique de notre travail, des choses comme traiter avec un client standard, salarié, qui a accumulé sa mise de fonds. C'est un dossier qu'un ordinateur peut approuver, mais la technologie ne peut pas remplacer l'élément humain et l'élément émotionnel que nous offrons. »

“No doubt that there’s a lot of confusion and frustration out there,” he says, referring to the new borrowing stress test that was introduced last year. “Most lenders are trying to do a good job and stay within the guidelines, but it’s been a little confusing for them, also. It’s a perfect storm. But when there’s confusion on the part of the lender and the customer, a broker can be the intermediary who helps sort it all out.”

Sorting it out is really what mortgage brokers do best. Whether that means educating clients on borrowing rules and regulations, helping them plan for a home purchase several years in the future or figuring out the best way to refinance a home in a different interest-rate environment than when they first purchased, brokers do much more than just secure mortgages for their clients. They provide peace of mind during the entire process.

“We’re not just selling a product,” Beckette said. “We’re advising, educating and demonstrating value. That’s the big difference we represent.”

pour eux aussi. C’est une tempête parfaite. Mais quand il y a confusion entre le prêteur et le client, un courtier peut être l’intermédiaire qui aide à régler tout ça. »

Qu’il s’agisse d’informer les clients sur les règles en matière d’emprunt, de les aider à planifier leur achat ou de trouver la meilleure façon de refinancer, les courtiers font beaucoup plus que trouver des prêts hypothécaires. Ils assurent la tranquillité d’esprit pendant tout le processus.

« Nous ne vendons pas seulement un produit, conclut M. Beckette. Nous conseillons, éduquons et démontrons notre valeur. Ça fait toute une différence. »

