



Do I need to resubmit files from last Thursday to the same lender?

- No, any files submitted have been or will be delivered to the lender you selected. We shutdown our systems in an orderly manner and monitored delivery.

I was waiting for a response from a lender – will that arrive?

- Yes, any responses sent by lenders prior to our orderly shutdown have been delivered. Lender responses sent after the shutdown will be queued and delivered. For any other responses expected lenders will follow their normal underwriting process and current response timelines.

Will I need to reset my password?

- You are not required to reset your password to Expert.

Are all lenders back and able to receive applications?

- You can submit to any lender via Expert. Individual lenders who have chosen to temporarily disconnect from receiving applications will reconnect on their own timelines.

Will my data keep coming into my CRM tool?

- Yes, all Expert services are working properly. Those CRM tools connected to Expert will have regular access.

Will Expert be able to handle all the people logging in?

- We expect traffic to be heavy as everyone works to submit their files. System speed may be temporarily slower as a result.

How quickly will lenders get submissions from Expert?

- We expect a heavy influx of new submissions and processing time will be longer but files will be delivered.

I submitted a request to add a new Expert user/modify/deactivate an existing user. When will that be processed?

- We will be working through the backlog of user setup requests as soon as we are able to access our systems. Our goal will be to work through these requests as quickly as possible but due to volumes this may take longer than usual. If you have an urgent deactivation please call our helpdesk directly.

Dois-je soumettre à nouveau des dossiers de jeudi dernier au même prêteur ?

- Non, tous les dossiers soumis ont été ou seront livrés au prêteur que vous avez choisi. Nous arrêtons nos systèmes de façon systématique et surveillons la livraison.

J'attendais une réponse d'un prêteur - cela sera-t-il traité ?

- Oui, toutes les réponses envoyées par les prêteurs avant notre arrêt ordonné ont été livrées. Les réponses des prêteurs envoyées après l'arrêt seront faites en ordre de réception. Pour toute autre réponse attendue, les prêteurs suivront leur processus de souscription normal et les délais de réponse actuels.

Dois-je réinitialiser mon mot de passe ?

- Vous n'êtes pas tenu de réinitialiser votre mot de passe à Expert.

Tous les prêteurs sont-ils de retour et sont-ils en mesure de recevoir des demandes ?

- Vous pouvez vous soumettre à n'importe quel prêteur par l'intermédiaire d'Expert. Les prêteurs individuels qui ont choisi de se déconnecter temporairement et se reconnecteront selon leurs propres délais.

Mes données vont-elles continuer à être mise à jour dans mon outil CRM ?

- Oui, tous les services d'experts fonctionnent correctement. Ces outils CRM connectés à Expert auront un accès régulier.

Expert sera-t-il en mesure de gérer toutes les personnes qui se connectent ?

- Nous nous attendons à ce que le trafic soit lourd que les gens soumettent leurs fichiers en attente. La vitesse du système peut donc être temporairement plus lente qu'à l'habitude.

À quelle vitesse les prêteurs recevront-ils des soumissions d'Expert ?

- Nous nous attendons à ce qu'un afflux important de nouvelles soumissions et de temps de traitement soit plus long, mais les dossiers seront livrés.

J'ai soumis une demande d'ajout d'un nouvel utilisateur Expert/modifier/désactiver un utilisateur existant. Quand cela sera-t-il traité ?

- Nous travaillerons à travers l'arriérage de demandes de configuration des utilisateurs dès que nous serons en mesure d'accéder à nos systèmes. Notre objectif sera de travailler à travers ces demandes aussi rapidement que possible, mais en raison de volumes, cela peut prendre plus de temps que d'habitude. Si vous avez une désactivation urgente s'il vous plaît appelez notre helpdesk directement.